

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт педагогики и психологии детства  
Кафедра педагогики

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ПРОЦЕССЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ С СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ**  
Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой: Ю.Н. Галагузова

\_\_\_\_\_  
(дата) (подпись)

Исполнитель:  
Михайлова Екатерина  
Владимировна,  
обучающаяся группы БУ-41

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Научный руководитель:  
Донгаузер Елена Викторовна,  
канд. пед. наук, доцент

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Екатеринбург 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И СЕМЬИ .....	6
1.1. Взаимодействие дошкольной образовательной организации и семьи как психолого-педагогическая проблема .....	6
1.2. Нормативно-правовые основы, регулирующие деятельность образовательной организации по работе с семьями воспитанников...	17
1.3. Способы решения наиболее типичных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия семьи и дошкольной образовательной организации .....	28
ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ .....	37
2.1. Результаты констатирующего этапа исследования .....	37
2.2. Содержание работы по разрешению конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников .....	44
2.3. Анализ результатов опытно-поисковой работы .....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	54
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	62
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	61

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность исследования.* Проблема управления конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации (далее ДОО) с семьями дошкольников является одной из важнейших в современной системе образования. Изучение этого вопроса представляет большой интерес и в теоретическом, и в практическом плане, так как позволяет приблизиться к пониманию механизмов становления педагога как личности и как субъекта педагогической деятельности.

Вопрос предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия ДОО и семьи воспитанника, сегодня актуален как никогда в связи с модернизационными процессами в образовании и социально-экономическими трансформациями, происходящими в обществе. В целях совершенствования образования и воспитания дошкольников введен Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования (далее ФГОС ДО), цель которого - улучшение качества развития детей дошкольного возраста. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного стандарта дошкольного образования» утверждает, что ДОО (и педагоги, в частности) должны выстраивать максимально эффективный процесс взаимодействия с родителями по вопросам образования ребенка, активно вовлекать их в образовательную деятельность, в том числе посредством создания образовательных проектов совместно с семьей на основе выявления потребностей и поддержки образовательных инициатив семьи.

Если обратиться к истории возникновения и развития образовательных учреждений, в том числе дошкольных, то мы увидим, что зарубежных создателей этих учреждений (Ф. Фребель, Р. Оуэн, П. Кергомар), и отечественных (С. А. Люгебиль, А. С. Симонович, Е. П. Сидович, В. Соловьева, Е. Н. Водовозова) волновали проблемы взаимодействия

учреждения и семьи в вопросах воспитания и образования детей. Так Е. Н. Водовозова утверждала, что задача родителей и педагогов дошкольников – изучать не только индивидуальные особенности детей в процессе воспитания и обучения, но и педагогику («науку о воспитании»), регулировать влияние внешней среды и создавать благоприятную для воспитания обстановку, а это, с точки зрения ученого, возможно лишь при совместном желании и грамотно выстроенном взаимодействии обеих сторон.

Актуальность данного исследования диктуют и современные тенденции в развитии дошкольного образования. Все они объединены одним значимым критерием - качеством образования и воспитания дошкольников, которое непосредственно зависит от уровня профессиональной компетентности педагогов и педагогической культуры родителей. Достичь высокого качества образования и воспитания воспитанников, полностью удовлетворить запросы родителей и интересы детей, создать для ребенка единое образовательное пространство возможно только при условии разработки системы решения конфликтных ситуаций, которые являются неотъемлемой частью процесса взаимодействия ДОО и семьи дошкольника.

*Проблема исследования* заключается в определении управленческих путей, обеспечивающих эффективную систему механизмов разрешения конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников.

Все вышесказанное определило выбор темы исследования: «Управление конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников».

*Объект исследования:* конфликтные ситуации, возникающие в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников.

*Предмет исследования:* комплекс мероприятий по управлению конфликтными ситуациями, возникающими в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников.

*Цель работы:* теоретически обосновать и опытным путем проверить

эффективность комплекса мероприятий по урегулированию конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников.

*Задачи исследования:*

1. Изучить взаимодействие ДОО и семьи как психолого-педагогическую проблему;
2. Проанализировать нормативно-правовые основы, регулирующие деятельность образовательного учреждения по работе с семьями воспитанников;
3. Охарактеризовать способы разрешения наиболее типичных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия семьи и ДОО;
4. Изучить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников;
5. Разработать комплекс мероприятий, направленный на предупреждение и разрешение конфликтов в процессе взаимодействия ДОО с семьями дошкольников;
6. Выявить динамику изменения уровня конфликтности между педагогами ДОО и семьями воспитанников.

*Методы исследования:*

–теоретические (изучение, анализ психологической, педагогической, учебно-методической и справочной научной литературы, сравнение, обобщение, систематизация);

–эмпирические (наблюдение, беседа, анкетирование, системный и качественный анализ полученных данных).

*Структура работы:* выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы (45 источников) и 3 приложений.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И СЕМЬИ**

## **1.1. Взаимодействие дошкольной образовательной организации и семьи как психолого-педагогическая проблема**

На сегодняшний день дошкольная образовательная организация (далее ДОО) и семья - одни из важнейших общественных институтов воспитания и социализации ребенка, в связи с чем мы обратимся к понятию взаимодействия с точки зрения социологии. Большой социологический словарь толкует взаимодействие как понимание противоположной позиции, иных интересов и потребностей, способность прийти к более широким и комплексным взглядам, к осознанию приоритета более глубоких, сближающих и объединяющих их различные позиции совместных интересов [9, с.57].

Согласование воздействий педагогом и родителем на дошкольника, выработка единых требований к его поведению - важнейшее условие, которое позволяет проводить эффективную политику адаптации ребенка к условиям дошкольного образовательного учреждения для его личностно-социального развития [4, с.36].

Подробный анализ психолого-педагогической литературы и массовой педагогической практики показал, что взаимодействие ДОО и семьи дошкольника - актуальная проблема, которая волнует ученых и практиков на протяжении многих лет. «Сама проблема состоит из нескольких аспектов:

- приоритетность общественного и семейного воспитания;
- взаимоотношения родителей и детей дошкольного возраста;
- взаимоотношения воспитателей и родителей в процессе воспитания и обучения детей дошкольников» [44, с.219].

Следует отметить, что, являясь важнейшими социальными институтами, ДОО и семья выполняют различные воспитательные функции. Одновременно для всестороннего гармоничного развития личности дошкольника необходимо их тесное, а главное - эффективное взаимодействие, построенное на принципе взаимопроникновения двух социальных институтов, а не на принципе параллельности [4, с. 38]. Данные научных исследований, а также педагогическая практика показывают, что современные семьи испытывают трудности в воспитании детей, которые объясняются личностными проблемами родителей (усталость, физические и психические перенапряжения, постоянные тревоги и стресс и т.д.). Сегодня родители малокомпетентны в вопросах дошкольной педагогики и психологии: так, например, они не владеют в достаточной мере знанием возрастных и индивидуальных особенностей развития ребенка. Таким образом, осуществляют воспитание ребенка-дошкольника вслепую, интуитивно. В свою очередь, педагогу ДОО с трудом удается наладить отношения с родителями, так как современные семьи являются закрытыми, неохотно посвящают посторонних в систему взаимоотношений и ценностей. В трудах Т.А. Марковой отмечено, что «содружество предполагает, прежде всего, открытость сердца навстречу друг другу, т.е. наличие эмпатии, содружество является наивысшей точкой взаимодействия ДООУ с семьей» [32, с.45].

Сегодня Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования определяет, что основной идеей взаимодействия ДОО и семьи дошкольника является установление партнерских отношений, позволяющих объединить усилия для воспитания детей, создать атмосферу общности интересов, активизировать воспитательные умения родителей, подготовить их к восприятию нового опыта. В свою очередь Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» №273 - ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями от 19 февраля 2018 года в статье 18 (п.1) провозглашает, что родители являются первыми педагогами [46]. Таким

образом, в данный момент актуален вопрос необходимости нахождения оптимальных путей диалогового взаимодействия с родителями дошкольников, отхождение от формальных рамок сотрудничества ДОО и семьи. В этой связи главная цель педагогического коллектива ДОО – стать максимально компетентными в решении современных задач образования, а также организовать эффективную политику ДОО по направлению сотрудничества с семьей дошкольников [7, с. 144]. Данная цель может быть достигнута в случае соблюдения следующих принципов:

- обеспечение субъектной позиции всех участников образовательных отношений;
- гуманистическая ориентация во взаимодействии с семьей;
- интеграция и дифференциация целей, задач, действий участников образовательных отношений, направленных на воспитание и личностное развитие детей;
- организация совместной деятельности педагогов, учащихся и родителей – обеспечение открытости ДОО для семьи, и наоборот [21, с.56].

Педагоги-практики Е. П. Арнаутова, В. Г. Алямовская, Г. В. Глушкова, И. В. Голенкова, В. П. Дуброва, М. Г. Дрезнина, Т. А. Данилина, О. Л. Зверева выделили следующие наиболее «распространенные причины возникновения сложностей в процессе взаимодействия ДОО и семьи дошкольника:

- низкий уровень социально-психологической культуры участников взаимодействия (педагогов ДОО и родителей);
- непонимание родителями самооценности периода дошкольного детства, его значения для формирования личности в целом;
- консервативность родительской позиции опеки ребенка дошкольного возраста;
- недостаточное использование метода педагогического проектирования образовательно-воспитательного процесса, позволяющего



создать ситуации, которые бы подтолкнули субъекты к диалогу, обсуждению насущных проблем;

- недостаточная информированность родителей об особенностях жизни и деятельности детей в дошкольном учреждении, а воспитателей – об условиях и особенностях семейного воспитания каждого ребенка;
- отсутствие ресурса времени у родителей знакомиться с деятельностью ребенка в дошкольной организации, включаться в жизнь группы;
- распространенное отношение педагогов дошкольных учреждений к родителям не как к субъектам воспитательной деятельности, а как к объектам;
- непринятие педагогами ДОО роли родителей как социальных заказчиков (определение содержания, форм и методов образовательного и воспитательного процессов);
- стереотипная установка педагогов ДОО на необходимость вооружать родителей дошкольников недоступными научными психолого-педагогическими знаниями о ребенке и методах воспитании;
- отсутствие «педагогической рефлексии» у родителей и воспитателей ДОО» [19, с. 56-58].

Исследователи также выявили ряд причин недостатков в организации общения педагогов дошкольной организации и родителей дошкольников. Одна из главных причин - низкий социальный статус профессии воспитателя. Так, О.Л. Зверева указывает на то, что часто родители не знают специфики труда педагога ДОО, некоторые считают, что педагог - человек, который часто не заботится о своей карьере, или же является малообразованным специалистом. Подобное отношение формирует у родителей дошкольников сомнение в компетентности педагога, неуверенность в его педагогической грамотности, тактичности, профессионализме в целом [25, с. 148]. Такое отношение поддерживается и самими педагогами. Так, воспитатель ДОО выстраивает взаимоотношения, основанные на диктате, конкуренции,

постоянной несогласованности, либо мирном сосуществовании. Подобная модель поведения ставит воспитателя в роль хозяина положения, он берет на себя и роль «эксперта», который все лучше знает и имеет право наставлять, поучать родителей, что, естественно, ведет к непониманию и конфликту сторон.

Вторая причина - недооценка педагогами ДОО роли родителей в воспитании дошкольников. По утверждениям Е. П. Арнаутовой и О. Л. Зверевой педагог ДОО зачастую ориентируется на среднестатистического родителя, не дифференцирует условия семейного воспитания (состав семьи, отношение родителей к воспитанию, педагогические возможности, общая культура, образование, возраст членов семьи). Педагоги дошкольных организаций, не знающие условий семейного воспитания, механически переносят содержание, методы воздействия на детей в детском саду на семейное воспитание [3, с. 81].

Третья причина - частичное/полное отсутствие установки на сотрудничество, как со стороны педагогов, так и со стороны родителей. В этом случае специфика позиции педагога по отношению к родителям, как доказывает С. В. Гаврилова, заключается в том, что в ней сочетаются две функции: формальная и неформальная. Воспитатель выступает одновременно в роли официального лица и доверительного собеседника, его важнейшая задача - преодолеть в себе элементы назидания по отношению к членам семьи воспитанника и выработать способ доверительного общения [16]. Согласно утверждению В. М. Ивановой, недоверие - главное препятствие к установлению доброжелательных отношений [5, с. 26].

Четвертой причиной названо различие ценностных ориентации и взаимных ожиданий субъектов образовательного процесса. Т. А. Данилина и Н. В. Корниенко отмечают, что каждая из сторон образовательно-воспитательного процесса с трудом видит воспитание как именно совместную деятельность, как результат сотрудничества. Каждая из сторон обращается друг к другу по ситуативным или организационным моментам

[19, с.64]. З. И. Теплова говорит о том, что с вопросами, касающимися решения воспитательно-образовательных задач и перспектив развития ребенка, только 4% родителей считают необходимым обращение к воспитателю, тогда как 64% педагогов считают, что это должна быть самая популярная категория поводов обращения родителей к воспитателям [36, с.216]. Т. А. Данилина акцентирует внимание на иных фактах: основным содержанием помощи, которую бы хотели получить воспитатели - помощь организационного характера. Родители же заинтересованы в консультировании по проблемам воспитания и обучения, подготовке к школе, то есть нуждаются в помощи, связанной с развитием ребенка. Таким образом, возникает несоответствие в ожиданиях педагогов ДОО и родителей дошкольников [19, с.64]. Согласно другому исследованию Е. К. Эльяшевич, жизненные ценности, которые можно отнести к «семейным», наиболее часто отмечаются родителями, а ценности общекультурного и профессионального плана характерны для воспитателей [8, с.25].

Заключительная, пятая причина заключается в стихийности построения общения с родителями, неумение педагогов планировать и выстраивать процесс общения с родителями воспитанников. В. П. Дубровой, В. К. Котырло утверждают, что недостатки в общении возникают из-за построения взаимодействия с родителями эмпирически, стихийно, без опоры на какую-либо систему теоретически и экспериментально обоснованных принципов отбора содержания и методов. Выделяется также неумение педагогов ДОО ставить конкретные цели и задачи в организации взаимодействия с родителями, выбирать адекватные методы [23, с.97]. Следует отметить, что от правильного выбора форм и методов воздействия во многом зависит как характер, так и результаты контактов между педагогами и членами семьи [46].

Проанализировав все вышесказанное, можем утверждать, что актуальным является вопрос о развитии профессиональной компетентности педагога в общении с родителями в условиях ДОО [13, с. 48]. Таким образом,

конкретизируем понятие «профессиональная компетентность» педагога ДОО по отношению к сфере общения с родителями воспитанников. Профессиональная компетентность педагога ДОО в сфере общения с родителями дошкольников - способность максимально эффективно организовать взаимодействие с родителями воспитанников, в соответствии с современными принципами и требованиями [4, с. 33]. Данная способность может быть основана на успешно сформированных профессионально значимых установках и личностных качествах, теоретических знаниях о специфике семейного воспитания, особенностях взаимодействия семейного и общественного воспитания, владении практическими умениями и навыками планирования и организации данного процесса [42, с. 68].

Проведенный анализ современных требований к организации успешного и эффективного общения педагогов дошкольных образовательных организаций с родителями воспитанников позволил нам уточнить содержание профессиональной компетентности педагога ДОО в изучаемой сфере. В основе выработки содержания лежит структура профессиональной компетентности педагога, предложенная Н. Н. Лобановой, содержание профессионально-значимых знаний и умений, необходимых педагогу при общении с родителями, выделенное Н. П. Рассказовой, современные принципы и требования к организации общения педагогов ДОО с родителями воспитанников [40].

Содержание профессиональной компетентности педагога ДОО в общении с родителями представлено внутри трех блоков. Личностный блок предполагает развитие у педагогов необходимых установок, а также определенных личностных качеств (таких как честность, открытость, эмоциональная отзывчивость и другие). Содержательный блок направлен на развитие специальных знаний о семье, ее специфике и способах организации общения с родителями. Профессионально-деятельностный блок отражает основные умения и навыки педагогов, необходимые им в организации общения с родителями. Такое деление на блоки является условным, так как

профессиональная компетентность педагога ДОО является комплексной характеристикой. Содержание трех условно выделенных блоков взаимосвязано и взаимозависимо. Развитие установок и профессионально-значимых личностных качеств возможно на основе формирования у педагогов определенной совокупности теоретических знаний и практических умений. В свою очередь, развитие установок и личностных качеств приводит к дальнейшему стремлению педагога овладевать новыми знаниями, приобретать новые умения [41]. Таким образом, развитие профессиональной компетентности возможно только комплексно, с учетом всех трех условно выделенных компонентов.

Анализ литературы и определение содержания профессиональной компетентности педагога ДОО в сфере общения с родителями воспитанников позволили нам выделить три уровня развития профессиональной компетентности педагога в обозначенной сфере: высокий, средний, низкий.

«В основу выделенных уровней были положены следующие критерии:

1. Наличие и динамика потребности педагогов в профессиональном совершенствовании в сфере общения с родителями.
2. Понимание педагогами социальной роли и функций родителей и воспитателей в развитии детей, а также их взаимосвязи.
3. Наличие мотивации у педагогов в организации компетентного общения с родителями.
4. Наличие и динамика профессионально значимых качеств у педагогов для организации эффективного общения с родителями: профессиональной ответственности, тактичности, выдержки и т.д.
5. Сформированность знаний о семье, методах изучения особенностей семейного воспитания, современных принципах, формах и методах организации общения с родителями воспитанников.
6. Сформированность диагностических умений по изучению семьи и образовательных потребностей родителей.

7. Направленность на достижение положительных результатов в организации общения с родителями» [30, с. 143-145].

Критерии отражают содержание профессиональной компетентности педагога ДОО в общении с родителями воспитанников: личностный компонент (критерии 1,3,4), содержательный (критерии 2,5) и профессионально-деятельностный (критерии 6,7).

Согласно обозначенным критериям «педагог ДОО с высоким уровнем профессиональной компетентности в сфере общения с родителями воспитанников характеризуется следующими показателями:

- обладает устойчивой потребностью в совершенствовании в сфере общения с родителями воспитанников;
- признает ведущую роль родителей в воспитании детей и роль педагога как «помощника»; стремится к активному содержательному общению с родителями с целью оказания им помощи в воспитании детей;
- обладает высокой степенью диалогичности в общении с родителями;
- в общении с родителями проявляет внимательность, выдержку, тактичность и другие профессионально-значимые качества;
- владеет знаниями о семье, специфике семейного воспитания, методах изучения семьи и образовательных потребностей родителей;
- учитывает социальный запрос родителей (интересы, образовательные потребности) при организации общения с ними;
- умеет планировать предстоящее общение: подбирать необходимую информацию, традиционные и нетрадиционные формы организации общения и методы активизации родителей;
- обладает развитыми коммуникативными навыками.

Педагог ДОО со средним уровнем профессиональной компетентности в сфере общения с родителями воспитанников:

- понимает необходимость профессионального совершенствования в сфере общения с родителями воспитанников, но не стремится к этому;

- допускает ведущую роль родителей в воспитании детей, но приоритетной фигурой считает педагога;
- демонстрирует неустойчивое стремление к содержательному общению с родителями с целью оказания им помощи в воспитании детей, предпочитает общение с родителями по организационным вопросам;
- обладает средней степенью диалогичности в общении с родителями;
- профессионально-значимые качества для организации общения с родителями находятся в стадии развития: внимательность, выдержку, тактичность, педагог способен проявить не всегда;
- имеет определенные представления о семье, специфике семейного воспитания, методах изучения семьи и образовательных потребностей родителей, но в работе использует их нерегулярно;
- изучает социальный запрос родителей, но не всегда учитывает полученные данные при организации общения с родителями;
- умеет планировать предстоящее общение: подбирать необходимую информацию, формы и методы активизации родителей, но предпочтение отдает традиционным формам организации общения;
- коммуникативные навыки находятся в стадии развития.

Педагога ДОО с низким уровнем профессиональной компетентности в сфере общения с родителями воспитанников характеризуют следующие показатели:

- отсутствие потребности в профессиональном совершенствовании в сфере общения с родителями воспитанников;
- убеждение в приоритетной роли педагогов в воспитании детей;
- отсутствие стремления к организации содержательного общения с родителями, ограничение обсуждением бытовых и организационных вопросов;
- отсутствие диалогичности в общении, при общении восприятие родителей как объекта воспитания;

- поверхностные ошибочные представления о семье, специфике семейного воспитания, методах изучения семьи и образовательных потребностей родителей;
- отсутствие учета в работе социальный запрос родителей;
- планирование общения с родителями осуществляется формально, бессистемное и нерегулярное проведение традиционных форм организации общения с родителями;
- коммуникативные умения не развиты» [21, с. 52-60].

Вступая в контакт, педагоги и родители, так или иначе, познают друг друга. На основе этого формируется взаимопонимание, которое влияет в свою очередь на характер взаимодействия педагога и семьи. Важно понять, какие цели объединяют педагога и родителей, как данные цели ими осознаются. На основе этого формируются взаимоотношения между педагогом и семьей воспитанника.

В зависимости от отношения педагогов и родителей к интересам и проблемам друг друга, наличия осознаваемой общей цели совместной деятельности, субъектной позиции можно выделить следующие уровни взаимодействия учреждения дополнительного образования детей с семьей:

- высший уровень - сотрудничество, характеризующийся непосредственным общением педагога и родителей, их активной совместной деятельностью на основе сотрудничества и сотворчества;
- средний уровень - репродуктивный, основанный на взаимодействии педагога и родителей через родительский актив;
- начальный уровень - индифферентный, характеризующийся редкими контактами педагога и родителей, либо вовсе их отсутствием [30, с.46-49].

Таким образом, эффективное взаимодействие ДОО и семьи воспитанника предполагает абсолютное равенство позиций педагога и родителя, уважительное, положительное отношение сторон друг к другу, и в свою очередь помогает встать на позицию партнера и прийти к согласию. В



основе данного взаимодействия лежит грамотно построенный диалог, формирующий благоприятные условия для сотрудничества. Участники взаимодействия знают потребности друг друга, понимают необходимость скоординировать свои действия в целях гармоничного развития личности ребенка как достижения максимально положительного результата.

## **1.2. Нормативно-правовые основы, регулирующие деятельность дошкольной образовательной организации по работе с семьями воспитанников**

Современное общество активно развивает и внедряет новую философию взаимодействия дошкольной образовательной организации и семей воспитанников. Основная идея заключается в том, что за воспитание детей несут ответственность родители, остальные же социальные институты призваны поддерживать, дополнять их активную воспитательную деятельность [40]. Эта точка зрения предполагает новую модель взаимоотношений, так теперь педагог не диктатор и указчик, а помощник, направляющий родителя, подсказывающий пути воспитания ребенка-дошкольника. Родители, дети и педагоги - субъекты данных отношений, в основе которых лежат взаимодействие, взаимопомощь и взаимозависимость. Статья 18 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» №273 - ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями от 19 февраля 2018 года сообщает, что родители являются первыми педагогами; они обязаны заложить основы физического, нравственного и интеллектуального развития личности ребенка в дошкольном возрасте [47]. В связи с этим возникает приоритетная задача государственной политики в сфере дошкольного образования - организовать взаимодействие детской образовательной организации и семьи так, чтобы гармоничное воспитание личности ребенка стало общей целью ДОО, педагогов и родителей. Для изучения сути вопроса

ознакомимся с документацией, регулирующей деятельность ДОО по работе с семьей дошкольника.

Нормативно-правовой акт - правовой акт, который принят полномочным на то органом и содержащий правовые нормы (предписания общего характера и постоянного действия, рассчитанные на многократное применение) [10].

Первым международным документом, который законодательно закрепил права ребенка, стала Конвенция ООН о правах ребенка (Конвенция). Это международный правовой документ, определяющий права детей. Конвенция о правах ребёнка является основным международно-правовым документом обязательного характера, посвящённым широкому спектру прав ребёнка [10]. Так Статья 1 данного документа определяет ребенком человека до 18 лет, он обладает всеми правами, заключенными в данной Конвенции. Статья 2 - предотвращение дискриминации (раса, цвет кожи, пол, язык, религия, достаток и социальное происхождение). Все последующие статьи гласят о праве ребенка на жизнь, имя и гражданство, на наличие свободы мысли, слова, самовыражения, на обладание информацией о безопасности ребенка, сохранении его индивидуальности, о наилучшем обеспечении интересов ребенка, развитии его талантов, воспитании в семье и развитие способностей. Статьи Конвенции также говорят о таких категориях детей, как беженцы и инвалиды, раскрывая их права и защищая от негатива окружающего мира.

Рассматривая проблему исследования, мы учитываем каждое положение данной Конвенции, но особо выделим:

- «Статья 18

1. Государства-участники, предпринимают все возможные усилия, к тому, чтобы обеспечить признание принципа общей и одинаковой ответственности обоих родителей за воспитание и развитие ребенка. Родители или в соответствующих случаях законные опекуны несут основную

ответственность за воспитание и развитие ребенка. Наилучшие интересы ребенка являются предметом их основной заботы.

2. В целях гарантии и содействия осуществлению прав, изложенных в настоящей Конвенции, государства-участники оказывают родителям и законным опекунам надлежащую помощь в выполнении ими своих обязанностей по воспитанию детей и обеспечивают развитие сети детских учреждений.

- Статья 29

1. Государства-участники соглашаются в том, что образование ребенка должно быть направлено на:

*a)* развитие личности, талантов и умственных и физических способностей ребенка в их самом полном объеме;

*b)* воспитание уважения к правам человека и основным свободам, а также принципам, провозглашенным в Уставе Организации Объединенных Наций;

*c)* воспитание уважения к родителям ребенка, его культурной самобытности, языку и ценностям, к национальным ценностям страны, в которой ребенок проживает, страны его происхождения и к цивилизациям, отличным от его собственной;

*d)* подготовку ребенка к сознательной жизни в свободном обществе в духе понимания, мира, терпимости, равноправия мужчин и женщин и дружбы между всеми народами, этническими, национальными и религиозными группами, а также лицами из числа коренного населения;

*e)* воспитание уважения к окружающей природе.

2. Никакая часть настоящей статьи не толкуется как ограничивающая свободу отдельных лиц и органов создавать учебные заведения и руководить ими при условии постоянного соблюдения принципов, изложенных в пункте 1 настоящей статьи, и выполнения требования о том, чтобы образование, даваемое в таких учебных заведениях, соответствовало минимальным нормам, которые могут быть установлены государством.

3. Государства-участники принимают все необходимые меры для обеспечения того, чтобы дети, родители которых работают, имели право пользоваться предназначенными для них службами и учреждениями по уходу за детьми» [12].

Именно на основании Конвенции ООН о правах ребенка строятся положения Конституции РФ, касающиеся прав ребенка в нашей стране. Конституция РФ – основа всего действующего законодательства на территории Российской Федерации. В формальном смысле Конституция представляет собой закон или группу законов, обладающих высшей юридической силой [10]. Конституция содержит следующие права человека, касающиеся ребенка дошкольного возраста:

- «право на жизнь (этим правом обладают все люди с самого рождения, подразумевает запрет на убийство человека, а также то, что государство обязано охранять и защищать человеческую жизнь);
- право на свободу и личную неприкосновенность (возможность человека жить так, как он сам этого хочет, но при условии, что это не будет вредить другим; относительно детей по Конституции РФ запрещена эксплуатация детей, а также их похищение и торговля);
- право на охрану здоровья и медицинскую помощь (для государства РФ охрана детского здоровья является главным фактором развития; вне зависимости от социального положения, ребенок имеет право получить медицинскую помощь в любом государственном медицинском учреждении);
- право на воспитание в семье (ребенок имеет право на родительскую защиту и заботу; государство, в свою очередь, принимает целый комплекс мер по поддержке семей; никто не имеет права забрать ребенка у родителей без достаточных на то оснований; ребенок-сирота может стать членом семьи через процесс усыновления, удочерения);
- право на образование (дошкольное, как первая ступень образования относится к данному праву);

- право на жилище (место жительства ребенка дошкольника есть место жительства его родителей или опекунов);
- право собственности и наследования (каждый имеет право на собственность, в том числе и ребенок)» [20].

Следующий документ - Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" N 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями от 19 февраля 2018 года. Это мощный правовой регулятор одной из самых важных социальных сфер, от прогресса которой напрямую зависит будущее страны. Этот законодательный акт получает все новое и новое развитие с ориентацией на инновационные технологии и быстро растущие социальные запросы. Следует отметить гармонизацию нового закона с положениями Конституции РФ. Это позволило в полной степени сформировать мощный механизм гуманности и социальной справедливости в области получения образования, который по праву считается неотъемлемой частью любого цивилизованного общества [30, с.44]. Согласно Статье 33 «Обучающиеся» «к обучающимся в зависимости от уровня осваиваемой образовательной программы, формы обучения, режима пребывания в образовательной организации относятся: воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации...» [47]. Статья 44 определяет права, обязанности и ответственность в сфере образования родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся:

«1. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся имеют преимущественное право на обучение и воспитание детей перед всеми другими лицами. Они обязаны заложить основы физического, нравственного и интеллектуального развития личности ребенка.

2. Органы государственной власти и органы местного самоуправления, образовательные организации оказывают помощь родителям (законным

представителям) несовершеннолетних обучающихся в воспитании детей, охране и укреплении их физического и психического здоровья, развитии индивидуальных способностей и необходимой коррекции нарушений их развития.

3. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся имеют право:

1) выбирать до завершения получения ребенком основного общего образования с учетом мнения ребенка, а также с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии (при их наличии) формы получения образования и формы обучения, организации, осуществляющие образовательную деятельность, язык, языки образования, факультативные и элективные учебные предметы, курсы, дисциплины (модули) из перечня, предлагаемого организацией, осуществляющей образовательную деятельность;

2) дать ребенку дошкольное, начальное общее, основное общее, среднее общее образование в семье. Ребенок, получающий образование в семье, по решению его родителей (законных представителей) с учетом его мнения на любом этапе обучения вправе продолжить образование в образовательной организации;

3) знакомиться с уставом организации, осуществляющей образовательную деятельность, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности;

4) знакомиться с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, образовательными технологиями, а также с оценками успеваемости своих детей;

5) защищать права и законные интересы детей;

6) получать информацию о всех видах планируемых обследований (психологических, психолого-педагогических) обучающихся, давать согласие на проведение таких обследований или участие в таких обследованиях, отказаться от их проведения или участия в них, получать информацию о результатах проведенных обследований обучающихся;

7) принимать участие в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в форме, определяемой уставом этой организации

8) присутствовать при обследовании детей психолого-медико-педагогической комиссией, обсуждении результатов обследования и рекомендаций, полученных по результатам обследования, высказывать свое мнение относительно предлагаемых условий для организации обучения и воспитания детей.

4. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся обязаны:

- 1) обеспечить получение детьми общего образования;
- 2) соблюдать правила внутреннего распорядка организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 3) уважать честь и достоинство обучающихся и работников организации, осуществляющей образовательную деятельность.

5. Иные права и обязанности родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся устанавливаются настоящим Федеральным законом, иными федеральными законами, договором об образовании (при его наличии).

6. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, установленных настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации» [47].

Статья 64 данного закона полностью посвящена дошкольному образованию:

«1. Дошкольное образование направлено на формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей дошкольного возраста.

2. Образовательные программы дошкольного образования направлены на разностороннее развитие детей дошкольного возраста с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей, в том числе достижение детьми дошкольного возраста уровня развития, необходимого и достаточного для успешного освоения ими образовательных программ начального общего образования, на основе индивидуального подхода к детям дошкольного возраста и специфичных для детей дошкольного возраста видов деятельности. Освоение образовательных программ дошкольного образования не сопровождается проведением промежуточных аттестаций и итоговой аттестации обучающихся.

3. Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеют право на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры. Обеспечение предоставления таких видов помощи осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации» [47].

Следующий рассмотренный нами документ - Федеральный государственный стандарт дошкольного образования (ФГОС ДО). ФГОС ДО ориентирует ДОО на взаимодействие с родителями: так, родители должны принимать участие в реализации образовательной программы, в создании



условий для полноценного, гармоничного и своевременного развития ребенка в дошкольном возрасте, чтобы не упустить важнейший период развития его личности. Родители становятся активными участниками образовательного процесса, участниками всех проектов, независимо от того, какая деятельность в них доминирует, а не просто сторонними наблюдателями [6, с.157]. ФГОС ДО выдвигает следующие требования для ДОО:

- «информировать родителей (законных представителей) и общественность относительно целей дошкольного образования, общих для всего образовательного пространства Российской Федерации, а также об образовательной программе, и не только семье, но и всем заинтересованным лицам, вовлечённым в образовательную деятельность;
- обеспечить открытость дошкольного образования;
- создавать условия для участия родителей (законных представителей) в образовательной деятельности;
- поддерживать родителей (законных представителей) в воспитании детей, охране и укреплении их здоровья;
- обеспечить вовлечение семей непосредственно в образовательную деятельность, в том числе посредством создания образовательных проектов совместно с семьёй на основе выявления потребностей и поддержки образовательных инициатив семьи;
- создавать все возможные условия для взрослых по поиску, использованию материалов, которые обеспечат реализацию образовательной программы, в том числе в информационной среде, а также для обсуждения с родителями (законными представителями) детей вопросов, связанных с реализацией образовательной программы» [46].

Заключительный документ, который изложен на основании всех вышеперечисленных - Устав организации. Устав дошкольной образовательной организации - свод правил, регулирующих организацию и порядок деятельности ДОО. Один из параграфов Устава ДОО называется

«Права и обязанности участников образовательных отношений», он и помогает выстроить максимально эффективную модель взаимодействия сторон, направленную на всестороннее, гармоничное и своевременное развитие личности ребенка-дошкольника. Как обязанность родителей (законных представителей), ДОО выдвигает соблюдение требований локальных нормативных актов, регулирующих образовательно-воспитательный процесс, а также уважение чести и достоинства воспитанников и работников ДОО. К правам родителей (законных представителей) относятся такие пункты как:

- «родители (законные представители) воспитанников имеют преимущественное право на обучение и воспитание детей перед всеми другими лицами; они обязаны заложить основы физического, нравственного и интеллектуального развития личности ребенка;
- выбирать с учетом рекомендаций ПМП комиссии форму организации, язык образовательной деятельности, курсы модули из перечня, предлагаемого ДОО;
- знакомиться с документацией, регулирующей деятельность ДОО (лицензия, Устав, образовательная программа);
- знакомиться с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, образовательными технологиями;
- защищать права и законные интересы воспитанников;
- получать информацию обо всех планируемых обследованиях воспитанников (психологических, психолого-педагогических), давать согласие на их проведение, участвовать в обследовании, знать его результаты;
- принимать участие в управлении ДОО в порядке, установленном настоящим Уставом» [34].

В целях защиты своих прав и прав воспитанников родители вправе обращаться в вышестоящие инстанции, которые отвечают за соблюдение ДОО прав и свобод ребенка.

Согласно Уставу, педагогическим работником ДОО может считаться лицо, получившее среднее профессиональное или высшее профессиональное образование и отвечающее требованиям профессионального стандарта. Педагог также обладает правом. Правом на «свободу преподавания, свободу от вмешательства в профессиональную деятельность, свободу выбора форм, методов и средств обучения и воспитания» [34]. Педагог также свободен в своей творческой инициативе, написании и реализации авторских программ (в совокупности с обязательной), он имеет право проведения исследовательской и научной деятельности в рамках ДОО. Как и родитель (законный представитель), вправе участвовать в управлении ДОО. Важнейшими для нашего исследования являются пункты: «право на защиту профессиональной чести и достоинства, на справедливое и объективное расследование нарушения норм профессиональной этики педагогических работников», «право на обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» [34].

Таким образом, соблюдение всех вышеизложенных положений нормативно-правовой базы в сфере дошкольного образования позволит достичь максимально эффективных условий создания комфортной развивающей образовательной среды, которая обеспечит доступность качественного дошкольного образования, духовно-нравственное развитие и воспитание обучающихся, охрану и укрепление их здоровья. Также данные правовые документы полностью определяют рамки взаимодействия сторон, становятся основой разрешения конфликтной ситуации, позволяя педагогам ДОО и семьям воспитанников осуществлять успешное сотрудничество.

### **1.3. Способы решения наиболее типичных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия семьи и дошкольной образовательной организации**

В процессе жизнедеятельности человек сталкивается с самыми разнообразными ситуациями, общая совокупность случившегося образует жизненное пространство человека. Особо следует отметить ситуации, требующие от человека поиска новых эффективных решений и энергетических затрат. К таким ситуациям относится ситуация конфликта [54, с. 17].

Следует заметить, что конфликт берет свое начало в конфликтной ситуации [2, с. 138]. Конфликтная ситуация - процесс возникновения разногласий, первое столкновение желаний, мнений, интересов; возникает при дискуссии, споре, то есть участники заинтересованы в решении вопроса в свою пользу при несогласии другой стороны [9]. Однако психологи отмечают, что «характерной чертой такой конфликтной ситуации является уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта» [18, с. 369].

Согласно общим правилам, чтобы конфликтная ситуация не переросла в полноценный конфликт, сторонам нужно придерживаться следующих позиций:

- ограничение предмета спора (неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия);
- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны (при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт) [15, с. 294];
- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны (важно знать: если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт);

- осуществление контроля, за тем чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств, сторонами друг друга [54, с. 18].

При несоблюдении данных правил спор перерастает в конфликт [48]. «Конфликт - отношения между субъектами социального взаимодействия, характеризующиеся противоборством при наличии противоположных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок)» [52, с. 73]. Участниками конфликта в ДОО могут быть: администрация (заведующий, заместитель заведующего по АХЧ, методист), педагоги (воспитатели, педагоги дополнительного образования) и родители [38, с. 269]. Часто встречающиеся конфликты в дошкольной организации: педагог - педагог, методист - педагог, заведующий - методист, администрация - педагог, родитель - администрация, педагог-родитель [30, с. 69].

Каждый конфликт имеет свое начало, свои причины возникновения [51, с. 85]. В нашем исследовании подробно рассмотрим позицию конфликта типа «педагог - родитель». Они наиболее распространены и имеют следующие причины возникновения. Со стороны родителей:

- завышенные требования к ребенку, неадекватная оценка способностей дошкольника, недостаточное внимание к воспитаннику со стороны педагогов ДОО;
- отсутствие «идеальных» (по мнению семьи воспитанника) условий пребывания и развития дошкольника (мало, много гуляют, не проветривают, неверно одевают и др.);
- некомпетентность педагога, неумение найти нужный подход к ребенку, выявить психологические особенности воспитанника, его интересы и потребности;
- применение в некоторых ситуациях непедagogических методов воспитания (моральные наказания, оскорбления);
- полное ограничение свободы ребенка-дошкольника (возникает из-за построения дня по особому режиму);

- частое обращение внимания родителей на поведение ребенка, противоречащее общепринятым правилам (родители говорят: «постоянно жалуется»).

Со стороны педагогов:

- неуважительное отношение к педагогам, выяснение отношений при дошкольнике;
- безответственность при выполнении таких обязательств как оплата квитанций, дополнительного образования;
- семья не готовит ребенка к ДОО (так дошкольники приходят без элементарных навыков самообслуживания, непривыкшие к режиму дня);
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку) [36, с. 147].

Эти списки можно продолжать, нами отмечены лишь типичные причины возникновения конфликтов. Таким образом, можем сказать, что и родители, и педагоги предъявляют огромное количество требований друг к другу. Часто стороны противоречат друг другу. По признанию педагогов ДОО, сегодня в практике общения с семьями воспитанников часто возникают ситуации, из которых нет возможности найти выход, не избежав конфликта. По мнению психологов, это связано с тем, что большинство педагогов не знают психологических особенностей воспитания дошкольника в данной семье, особенностей личности родителя. Родители, в свою очередь, часто считают свое знание, свою точку зрения единственно правильными и приемлемыми [40].

Налаживать взаимодействие должны обе стороны, не вставая в позицию виновного или обвиняемого, ведь конечная цель и у педагогов ДОО, и у семьи воспитанников одна — здоровье и гармоничное развитие личности ребенка [26, с. 147].

Со стороны родителей установить бесконфликтный контакт с педагогом поможет принцип максимальной информативности. Педагог должен знать о воспитаннике как можно больше, это поможет найти нужный

подход к дошкольнику, понять его психологические и физические особенности. Педагогу важно знать увлечения ребенка, его интересы и предпочтения (сон, питание, игры и др.). Родитель также обязательно должен указать на то, что требует особого внимания педагога (например, проблемы со здоровьем) [12, с. 27]. Второй принцип открытости гласит о том, что родитель без стеснения может рассказать о том, чему ребенок еще не научен (например, кушать самостоятельно, застегивать пуговицы, завязывать шнурки), об особенностях развития и характера (ребенок очень агрессивен или слишком замкнут, стеснителен). Немаловажными станут знания педагога о методах воспитания, которые приняты в семье, о так называемом стиле воспитания (например, авторитарном, демократичном). Так, чем больше педагог знает о ребенке, тем с большим пониманием он к нему относится, тем продуктивнее их взаимодействие, эффективнее сам воспитательно-образовательный процесс [41].

Педагог, в свою очередь, может влиять на построение отношений с родителями в ключе «сотрудничество», этому способствует соблюдение следующих принципов:

- доброжелательный стиль общения (позитивный настрой на общение - прочный фундамент, на котором строится эффективное взаимодействие с семьями воспитанников, неуместны категоричность, требовательный тон; педагог общается с родителями ежедневно, именно от этого зависит, каким будет отношение семьи к педагогу и ДОО в целом);
- индивидуальный подход (педагогу, общаясь с родителями, важно чувствовать ситуацию, настроение родителя, чтобы оказать педагогическую поддержку семье воспитанника);
- сотрудничество вместо наставничества (современные родители - грамотные люди, которые имеют определенные педагогические знания, поэтому позиция наставничества не принесет положительного результата; гораздо эффективнее станет создание атмосферы взаимопомощи и поддержки семьи в сложных педагогических ситуациях);

- ответственность (заключается в тщательной и серьезной подготовке к мероприятию по работе с семьями воспитанников - от буклета, до праздника; главное в этой работе - качественный подход, а не количественный);

- динамичность (современная ДОО должна вести политику постоянного и успешного развития, а не функционирования, представлять собой мобильную систему, быстро реагировать на изменения социума, и родителей, как его составляющей, их образовательные потребности и воспитательные запросы) [30, с. 146-147].

Таким образом, чтобы педагогу спланировать эффективную работу с семьями дошкольников, подобрать интересные формы взаимодействия, надо хорошо знать личностные особенности самих родителей. Поэтому начинать необходимо с анализа социального состава родителей, их настроения и ожиданий от пребывания ребенка в ДОО.

Все вышесказанное определяло именно начальный этап развития конфликта - конфликтную ситуацию. Быстрая аналитика и педагогически правильно выбранный путь выхода из нее позволяют избежать дальнейшего развития конфликта, но часто ситуация становится лишь фундаментом дальнейшего его развития [31, с. 365]. Следует отметить, что специалисты выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную. Конструктивная, характеризуется неудовлетворенностью собой, оппонентом, беседой или совместной деятельностью. Проявляется с одной стороны - в стиле ведения разговора (повышенный эмоциональный тон речи, игнорирование реакции оппонента, упреки), а с другой — в неречевых характеристиках поведения (уход от разговора, прекращение совместной деятельности или ее нарушение, увеличение дистанции с партнером по общению, принятие закрытой позы, отведение взгляда, неестественность мимики и жестикуляции). Однако беседа сохраняет характер делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, стороны-оппоненты контролируют себя [48]. Деструктивная фаза берет начало тогда,



когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом, результатами совместной деятельности, способами решения проблемы превышает некий критический порог и совместная деятельность, общение становятся полностью неконтролируемыми. Данная фаза также имеет две стадии:

- первая стадия с точки зрения психологии характеризуется стремлением завысить собственные возможности и занижить возможности оппонента, таким образом самоутвердиться; стадия также связана с необоснованностью критических замечаний, пренебрежительными репликами, взглядами, жестами в сторону оппонента; реакции воспринимаются как личные оскорбления и вызывают противодействие, то есть ответное конфликтное противодействие, поведение;

- вторая стадия возникает в том случае, если конфликт приобретает характер хронического (конфликтующие не меняют тактику взаимоотношений, как следствие столкновения становятся систематическими, а негативизм субъектов все более упорным) [39, с. 34].

Для наиболее благоприятного исхода конфликт должен быть решен во время первой его фазы - конструктивной. Рассмотрим самые распространенные способы решения конфликтов, которые возникают в процессе взаимодействия педагогов ДОО и семьи дошкольника [41].

#### 1. Уход от конфликта

«Этот способ чаще используется на стадии конфликтной ситуации, чтобы не довести разговор до стадии конфликта, либо во время начальной фазы зарождения конфликта. Уход от возникшего противоречия возможен со ссылкой на недостаток времени, на неуместность, несвоевременность спора и другие причины. Данный исход позволит лишь на время отложить разрешение конфликта. Таким образом, стороны избегают открытого столкновения, дают противоположной стороне эмоционально «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии, понять и принять иную точку зрения, со временем решить конфликт» [22, с. 138].

#### 2. Сглаживание конфликта

«Данный способ представляет собой согласие с претензиями, примирение только на данный момент. Одна из сторон так старается успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение, психологическое перенапряжение. Спутниками такого способа являются слова: «не так поняли», «нет особых причин для конфликта», «не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств». Этот исход не значит, что претензии приняты и осознана суть конфликта, в данный момент одна из сторон проявляет согласие, лояльность. Сглаживание может спасти положение в данной ситуации, снять в данный момент психологическую и эмоциональную напряженность в отношениях. Однако через некоторое время все повторится, в этом случае доверие партнера будет потеряно» [45, с. 102].

### 3. Компромисс

«Принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций, этот способ исключает принуждение в одностороннем порядке к одному единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Преимущество заключается во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий друг к другу. Данный способ считается наиболее оптимальным в процессе взаимодействия ДОО и семьи, именно путь к принятию общего решения, компромисса, позволяет уточнить требования и позиции сторон, понять и принять чужую точку зрения в пользу эффективности воспитания и гармоничного развития личности дошкольника как главной цели обеих сторон» [55, с. 102].

### 4. Конфронтация

«Подразумевает жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность кроется в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, одновременно он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы оппонента. Конфронтация

заставляет сомневаться и думать, путь конфронтации надолго оставит свои последствия, каждая из сторон будет оценивать сложившуюся ситуацию, пересматривать способы ее решения» [18, с. 345].

## 5. Принуждение

В основе данного способа лежит тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает лишь одну из сторон. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, в то же время является самым неблагоприятным исходом для сохранения доброжелательных отношений и продуктивного взаимодействия.

## 6. Признание собственной неправоты.

Если причина конфликта - неправильное поведение или ошибочное утверждение одной из сторон, вызвавшее несогласие другой стороны, то решить конфликт можно признанием своей ошибки» [15, с. 69].

Рассмотренные исходы по-разному влияют на устойчивость отношений сторон, на настроение партнеров по общению. Так, наиболее эффективной считается политика предупреждение конфликтов, но и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны [31, с. 159].

В заключении отметим, что специалисты говорят о том, что ответственность за предупреждение конфликтов и их прямое решение полностью принадлежит педагогу. Поэтому важно:

- информировать родителей будущих дошкольников о том, что будет происходить в ДОО, не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и педагогических воздействий;
- показать родителям, как можно грамотно разрешить конфликты, если таковые возникли (известна практика в дополнение к родительскому договору создается специальная памятка с положениями: «в ДОО не принято выяснять отношения между педагогами и родителем в присутствии детей», «в ДОО не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их родителей и разбирать ссоры детей без участников конфликта»; предупредить, избежав таким образом возникновения конфликта);

- научиться педагогам грамотно доносить информацию до родителей (так, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему, предлагать ее совместное решение; это станет позицией сотрудничества, общения на равных, обращения к родителю как к знающему и компетентному человеку) [44, с. 170].

Таким образом, грамотно выстроенная система действий по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций и полноценных конфликтов позволит максимально эффективно взаимодействовать ДОО с семьями воспитанников, успешно проводить политику развития ДОО, а главное - решить цель и дошкольной образовательной организации, и семьи о гармоничном личностном развитии ребенка. Эта система позволит заниматься именно образовательно-воспитательным процессом, а не межличностными выяснениями отношений субъектов этого процесса.

## ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОО С СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ

### 2.1. Результаты констатирующего этапа исследования

Теоретическое исследование выявило, что грамотно выстроенное, доброжелательное, максимально открытое и бесконфликтное взаимодействие педагогов ДОО с семьей воспитанников является ключевым условием, обеспечивающим успешность и эффективность в достижении общей цели педагогов и родителей (законных представителей) - гармоничное развитие личности ребенка-дошкольника. В связи с этим важно на практике применять механизмы, направленные на совершенствование взаимоотношений этих субъектов образовательно-воспитательного процесса, а именно на предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций [50, с. 45].

Нами составлена диагностическая программа изучения личностных особенностей поведения педагогов дошкольной образовательной организации в конфликтных ситуациях (Приложение 1).

Таблица 1

Структура и содержание диагностической программы,  
изучения личностных особенностей поведения педагогов ДОО  
в конфликтных ситуациях

Критерии	Показатели	Диагностика
1.Способ поведения в конфликте	Выявление стратегии поведения личности в конфликтной ситуации: <ul style="list-style-type: none"><li>• соревнование;</li><li>• сотрудничество;</li><li>• приспособление;</li><li>• компромисс;</li><li>• избегание.</li></ul>	Тест К. Н. Томаса «Стратегии поведения в конфликте» (в адаптации Н. В. Гришиной)

Продолжение таблицы 1

2.Коммуникативная толерантность	Определение уровня коммуникативной толерантности: <ul style="list-style-type: none"> <li>• высокий;</li> <li>• средний;</li> <li>• низкий;</li> <li>• полное неприятие окружающих.</li> </ul>	Методика В. В. Бойко «Диагностика коммуникативной толерантности»
3.Эмпатия	Оценка эмпатических тенденций личности, уровня эмоциональной отзывчивости на переживания других. Уровни: <ul style="list-style-type: none"> <li>• очень высокий;</li> <li>• высокий;</li> <li>• средний;</li> <li>• низкий;</li> <li>• очень низкий.</li> </ul>	Методика А. Меграбяна «Шкала эмоционально отклика» (в адаптации М. Н. Эпштейна)
4.Самоконтроль в общении	Изучение уровня коммуникативного контроля	Тест М. Снайдера на оценку самоконтроля в общении

Первый критерий «способ поведения в конфликте» является ведущим для исследования, так как позволяет выявить сам стиль поведения педагога во время конфликтной ситуации, оценить компетентность и профессионализм кадров ДОО. Раскрываем критерий при помощи одной из распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной) [18, с.178]. Автор считал, что людям не следует избегать конфликтных ситуаций или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. К. Томас выделяет 5 типов поведения в конфликтной ситуации:

- соревнование (конкуренция) - человек стремится добиться личных целей в ущерб интересам собеседника;
- сотрудничество - альтернативное решение проблемы, удовлетворяющее интересы обеих сторон;

- приспособление - принятие чужой позиции, точки зрения в ущерб собственной;
- компромисс - соглашение, основанное на частичном принятии иной точки зрения сторонами конфликта (взаимное соглашение на определенные уступки);
- избегание - отсутствие стремления к кооперации, тенденции к достижению собственных целей [45, с. 154].

Следующий критерий «коммуникативная толерантность» раскрывает наличие у педагогов ДОО понимания и принятия чужого мнения, интереса, иной точки зрения [28, с. 127]. Отсутствие толерантности в межличностных отношениях приводит к конфликтам, в связи с чем одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности [27, с. 56]. Тест коммуникативной толерантности В. В. Бойко позволит оценить, в каких аспектах отношений педагоги ДОО более всего подвержены конфликтам, выявить причину конфликта (этому способствует блочное деление; суммарное количество баллов позволяет выявить наиболее проблемные блоки, каждый из которых имеет четкую расшифровку) [49, с. 118]. Это в свою очередь позволит не допустить конфликтной ситуации (проведение профилактической работы) или найти способы разрешения конфликта. Таким образом, результаты теста позволят педагогу отметить свои уязвимые места и понять, какие поведенческие реакции, установки и стратегии в процессе взаимодействия с семьями воспитанников стоит подкорректировать, чтобы процесс общения стал более приятным и эффективным.

Следующий критерий «эмпатия» позволяет оценить способность педагога ДОО сопереживать другому человеку, чувствовать то, что он чувствует, переживать аналогичные эмоциональные состояния, идентифицировать себя с другим человеком. Используем в исследовании методику «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна (в адаптации М. Н. Эпштейна) [30, с. 124-125]. Эмпатийные способности педагога ДОО

профессионально значимое качество, оно позволяет судить об их профессиональной компетенции. Уровень развития эмпатийных способностей педагога определяет выбор способа решения конфликтных ситуаций. Так высокий уровень эмпатии диктует конструктивные способы, которые учитывают переживания, интересы людей, они направлены на оказание действенной помощи, поддержку и развитие взаимоотношений. Человек с низким уровнем эмпатии предпочитает использовать деструктивные или пассивные способы разрешения конфликтных ситуаций — уход от решения, игнорирование, перекладывание ответственности за принятие решений на другого [35, с. 170-171].

Заключительный критерий «самоконтроль в общении» включает в себя контроль речи и эмоций. Он позволит педагогу оценить умение тактично и профессионально грамотно выстраивать беседу с родителем (законным представителем) дошкольника, способность быстро и верно оценить сложившуюся речевую ситуацию, найти верные пути решения конфликтных ситуаций. Раскрываем данный критерий при помощи теста на оценку самоконтроля в общении М. Снайдера [37, с.478]. Согласно практике именно импульсивность, излишняя эмоциональность в общении отрицательно сказываются на установлении взаимоотношений между педагогом и родителем. Педагог с высоким самоконтролем общения имеет больший успех в процессе взаимодействия с семьей дошкольника, может грамотно выстроить контакт с родителем, добиться его полного доверия и уважения.

Диагностика с целью изучения личностных особенностей поведения педагогов ДОО в конфликтных ситуациях была проведена на базе МАДОУ детский сад №366 города Екатеринбурга (МАДОУ №366), в исследовании приняли участие 10 педагогов. Рассмотрим подробно диагностические данные согласно предложенным критериям.

Изучение личностных особенностей поведения педагогов ДОО в конфликтных ситуациях по первому критерию, способ поведения в конфликте по тесту К. Н. Томаса, показало, что стиль компромиссного



поведения выбирают 50% коллектива (5 человек), 20% (2 человека) предпочитают соперничать в процессе взаимодействия с семьями воспитанников. Оставшиеся позиции приспособления к чужой точке зрения, иному интересу, избегания конфликта и сотрудничество набрали по 10 % (1 человек) каждая.

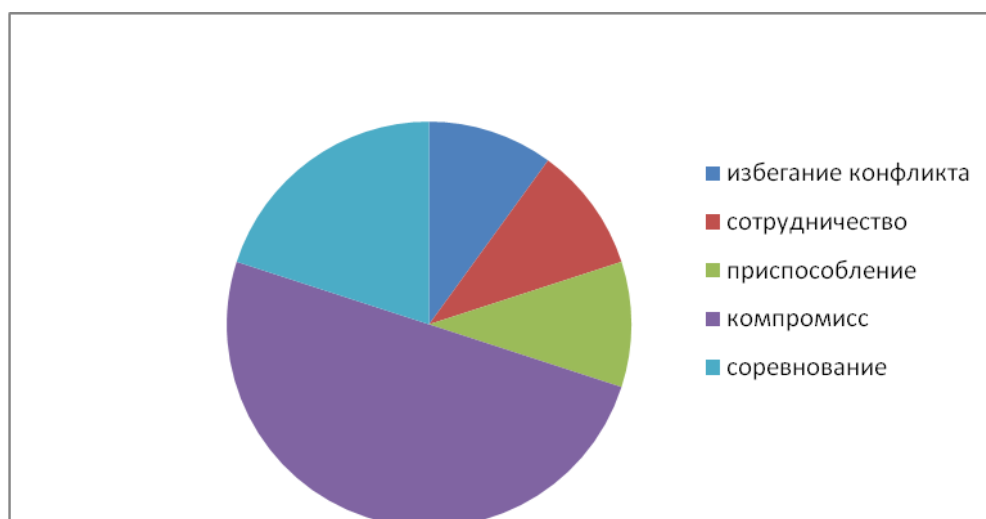


Рис.1.Способы поведения педагогов МАДОУ №366 в конфликте

Таким образом, согласно мнению автора диагностики К. Н. Томаса, у 1 педагога (10%) при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. В случае выбора стиля поведения как конкуренция (2 человека, 20%), приспособление (1 человек, 10%) и компромисс (5 человек, 50%) есть два пути: 1) один участник оказывается в выигрыше, другой - проигрывает; 2) проигрывают оба, идут на компромиссные уступки. И лишь 1 педагог коллектива МАДОУ №366 выбирает ситуацию сотрудничества, вариант, где обе стороны взаимодействия оказываются в выигрыше. Так конечной цели - гармоничного и всестороннего развития ребенка-дошкольника максимально эффективно достигнет последний педагог.

Диагностика следующего критерия выявила 100% высокий уровень коммуникативной толерантности педагогов МАДОУ №366. Так каждый из членов педагогического коллектива в достаточной степени понимает и принимает индивидуальные особенности человека, владеет умением прощать

ошибки другому человеку, понимая и принимая собственное несовершенство. Однако, согласно трактовке блоков опросника В. В. Бойко, педагоги МАДОУ №366 обладают постоянным стремлением перевоспитать, переделать, партнера по общению: изменить собеседника по собственному желанию. На наш взгляд, данная позиция вполне предсказуема, так как коллектив составляют педагоги разных поколений. Консерватизм старших педагогов требует особого внимания, установки на воспитание-партнерство, а не диктатуру.

Согласно результатам методики, направленной на выявление оценки эмпатических тенденций личности, а также уровня эмоциональной отзывчивости на переживания других, было выявлено, что по 40% педагогического коллектива (по 4 человека) обладают высоким и очень высоким уровнем эмпатии. Следует отметить, что такие высокие показатели находятся в обратной связи с агрессивностью и склонностью к насилию, высоко коррелируют с уступчивостью, покладистостью, готовностью прощать других, выполнять рутинную работу. Однако при гипертрофированно высоком уровне эмпатии у человека, у педагога, может сформироваться эмоциональная зависимость от других людей, ранимость, что в свою очередь затруднит эффективную социализацию, может привести к различным психосоматическим заболеваниям.

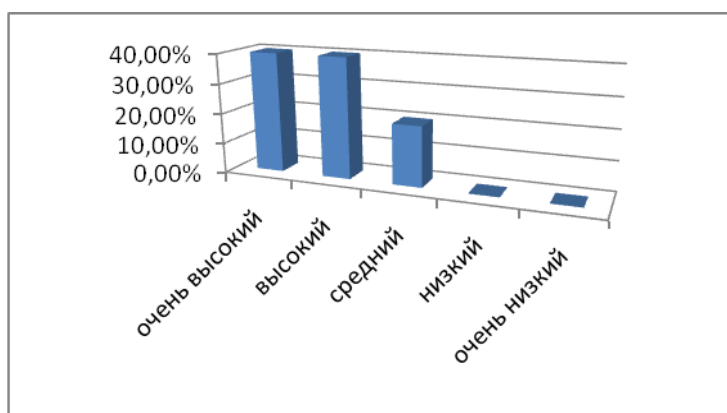


Рис.2.Уровень эмпатии, отзывчивости педагогов МАДОУ №366 на переживания других людей

Так 20% педагогов (2 человека) по результатам опроса имеют средний (нормальный) уровень развития эмпатии в межличностных отношениях. Такие люди склонны судить о других по поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям, они контролируют свои эмоциональные проявления, при этом часто затрудняются прогнозировать развитие отношений между людьми. Отметим то, что уровень эмпатии ниже среднего не зафиксирован. В связи с чем можем утверждать, что педагоги, которые испытывают затруднения в установлении контактов с коллегами и семьями воспитанников, некомфортно чувствуют себя в большой компании, не понимают эмоциональных проявлений и поступков, часто не находят взаимопонимания с окружающими, в коллективе МАДОУ №366 свою профессиональную деятельность не осуществляют.

Заключительный критерий нашей диагностической программы, изучения личностных особенностей поведения педагогов ДОО в конфликтных ситуациях «самоконтроль в общении» в педагогическом коллективе МАДОУ №366 также достигает максимально высокого уровня. Педагоги без труда принимают любую роль, быстро, гибко, профессионально реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют партнера по общению, могут предвидеть впечатление, которое они производят на собеседника и окружающих.

Таким образом, констатирующий этап нашего исследования позволяет сказать, что уровень конфликтности педагогов МАДОУ №366 достаточно невысок. Однако, согласно диагностическим данным, если конфликт настал, 90% педагогов выберут деструктивный путь его решения, отсекая собственные интересы, мнения. Кроме того, приоритетным остается стиль наставничества и поучения, что само по себе часто становится причиной возникновения конфликтных ситуаций.

Результаты, полученные в ходе диагностики, являются достаточным основанием для составления плана мероприятий, обеспечивающих

профилактику и разрешение конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников.

## **2.2. Содержание работы по разрешению конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников**

В настоящее время от дошкольной образовательной организации ожидается поступательное развитие, в том числе профессиональное развитие педагога в связи с тем, что:

- дошкольное образование названо одной из ступеней образования человека в целом;
- главный показатель эффективности образовательного процесса - качество, которое включает высокий профессиональный уровень педагогических работников [17, с. 48].

Таким образом, совершенствование политики профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников становится одним из важнейших этапов модернизационных процессов внутри ДОО [1].

На основе диагностики констатирующего этапа исследования нами разработан комплексный план мероприятий, направленный на предупреждение и разрешение конфликтов между педагогами ДОО и семьями дошкольников.

Таблица 2

План мероприятий, направленных предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников

Период работы	Мероприятия	Задачи
Подготовительный этап		

Продолжение таблицы 2

ноябрь	<p>1. Создание активной группы педагогов, составом 3-5 человек, специализирующейся на вопросах профилактики и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между педагогами ДОО и семьями воспитанников</p> <p>2. Разработка и обсуждение активной группой комплекса мероприятий, направленных на профилактику и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих между педагогами ДОО и семьями воспитанников (сроком на 3 месяца)</p> <p>3. Разработка и распространение памятки педагогам ДОО «Стоп, конфликт!»</p>	<p>- поддержка общей политики ДОО, направленной на взаимодействие с семьями воспитанников (в узкой сфере - предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций);</p> <p>- развитие профессиональных компетенций, творческого потенциала, и инновационной деятельности педагогов, путем создания активной группы;</p> <p>- организация информационных рекомендаций по взаимодействию педагога ДОО и семьи дошкольника</p>
Основной этап		
январь, декабрь	<p>1. Организация в группах почтового ящика «У нас конфликт», предназначенного для педагогов и родителей; функционирование его на протяжении всего комплекса мероприятий</p> <p>2. Разработка и проведение активной группой на педагогическом совете тренинга №1, с целью предупреждения и разрешения конфликтов</p> <p>3. Организация и проведение педагогами «Педагогической гостиной» на тему «Обеспечение условий для личностно-развивающего взаимодействия взрослых с детьми в ДОО»</p>	<p>- возможность сказать о конфликте, получить совет третьей стороны по его решению, рекомендации путей разрешения;</p> <p>- уточнение и систематизация знаний педагогов по проблеме профилактики и разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с семьей воспитанников; закрепление практических навыков предупреждения и решения конфликта;</p> <p>- организация тесного взаимодействия педагогов с семьями воспитанников с целью просвещения и обмена опытом в вопросе воспитания ребенка-дошкольника согласно ФГОС ДО</p>
Итоговый контроль и коррекция		
февраль, март	<p>1. Организация и проведение активной группой на педагогическом совете тренинга №2, с целью предупреждения и разрешения конфликтов</p> <p>2. Организация и проведение итоговой игры «Время конфликта!» с последующим обсуждением результатов проделанной за 4 месяца работы; составление примерного плана дальнейшей работы активной группы</p>	<p>- закрепление знаний педагогов по проблеме профилактики и разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с семьей воспитанников, практических навыков предупреждения и решения конфликта;</p> <p>- проявление творческой инициативы при решении педагогических задач;</p> <p>- обогащение педагогического</p>

## Продолжение таблицы 2

февраль, март		<p>опыта, развитие профессиональных компетенций; проявление и формирование личностных качеств педагогов;</p> <p>- возможность обобщения полученных знаний, составление дальнейшей карты развития данного вопроса.</p>
------------------	--	---

Таким образом, нам удастся создать активную инициативную группу педагогов МАДОУ №366, которая будет третьей объективной стороной в разрешении возникающих между педагогами и семьями воспитанников ДОО конфликтов. Постепенно к данной работе возможно привлечение самих родителей (законных представителей), так работа данной группы станет полностью объективна и беспристрастна [6, с.86-94]. Также этот факт повысит уровень доверия со стороны семьи дошкольника: значит, его слышат и понимают, значит, мнение родителя (законного представителя) важно и востребовано.

Первым мероприятием мы определили разработку памятки для педагога (Приложение 2) [53, с.111]. Она станет настольным помощником в предупреждении возникновения конфликтной ситуации, ее составят 10 принципов:

- «Способность к общению есть профессиональное качество педагога». Данная позиция напоминает о том, что каждый педагог должен иметь высокую психологическую культуру, то есть уметь вести беседу, слушать, понимать собеседника, взаимодействовать и воздействовать. Каждая ситуация требует психологической грамотности.

- «Не отталкивай, а привлекай к сотрудничеству». Часто педагог видит в родителях (законных представителях) людей-оппозиционеров. Чтобы предупредить возможные возражения, педагог начинает поучать, упрекать, это в свою очередь лишает собеседника желания дальнейшего взаимодействия.

Педагогу нужно понять чувства родителя (законного представителя), найдите в них опору, выстраивая совместные действия [8, с.22].

- «Развивайте в себе стремление к равной позиции с родителями».

Важно помнить, что гармоничное развитие и воспитание ребёнка возможно только в партнерстве действий ДОО и семьи. Объединить усилия можно только при взаимном и уважительном признании сторонами позиционного равенства друг друга. Первый шаг делает педагог, поскольку это в рамках его профессиональной компетенции.

- «Людам нравится ощущать собственное значение». Лучший способ привлечь родителя к сотрудничеству — подчеркнуть его значение в этом процессе, объяснить реальную роль в воспитании и развитии ребёнка. Это суждение имеет 3 составляющих: покажите родителю (законному представителю) несостоятельность ориентации только на профессиональную карьеру, постарайтесь разрушить внутренний эгоцентризм, укрепите уверенность родителя в себе, он может быть терпеливым, настойчивым, может наладить жизнь своего ребенка [3, с.49].

- «Покажите родителю свою любовь по отношению к его ребёнку». Психологический контакт между сторонами возникает сразу, как только педагог покажет, что он видит положительные стороны в характере ребёнка, симпатизирует ему. Когда родитель (законный представитель) видит и чувствует, что педагог заботится о благополучии ребёнка, психологическая защита становится ненужной; становится возможным переход к сотрудничеству.

- «Ищите новые формы сотрудничества с родителями». Предложить провести родительское собрание и рассказать, какие проблемы возникают в воспитании ребенка, кто и как пытается их разрешить. Дав возможность, родителю открыто поделиться своим опытом в воспитании ребенка, педагог заслужит доверие и уважение.

- «Не стремитесь, во что бы то ни стало отстоять собственную позицию». Успешной можно назвать ту беседу, что сумеет привлечь

родителей (законных представителей) к активному участию в развитии и воспитании ребёнка.

- «Обсуждайте проблему, а не личные качества ребёнка». Верная формулировка проблемы - выбор верного и эффективного пути ее разрешения [11, с.135].

- «Учитывайте, личные, интересы родителей (законных представителей)». Педагог порой требует, чтобы семья резко активизировала своё участие в воспитании ребёнка. Это должен быть постепенный и грамотно организованный процесс, педагог может лишь подсказать, рекомендовать.

- «Мы вместе против проблемы, а не против друг друга». Педагогу важно помнить, что беседа с родителями пойдёт более успешно, если, во-первых, ему избежать противоречия и конфронтации, во-вторых, если обе стороны удержались от упреков и обвинений [33, с.32].

Важным этапом станет проведение «педагогической гостиной», тема которой в большинстве случаев вызывает споры сторон. Педагог получит реальную возможность применения знаний и умений предупреждения конфликтных ситуаций и споров, а также их решение в случае возникновения. Видео или аудиозапись позволит педагогу провести рефлексию, обозначить проблемные места, проработать их во время тренингов с активной группой, либо постараться найти самостоятельное решение этой проблемы [24, с.64].

Наш план также включает интерактивные мероприятия активной группы с педагогами, которые будут направлены на восполнение знаний и отработку практических навыков общения и взаимодействия с родителями, способствовать повышению уверенности в себе, объединять коллектив ДОО. Это психологические тренинги, проводимые во время педагогических советов, которые включают ряд упражнений, цель которых профилактика и разрешение конфликтных ситуаций (Приложение 3). Данная форма работы удобна в применении, а также согласно статистике эффективна, так как



требует незамедлительного решения той или иной ситуации. Педагог сконцентрирован на решении вопроса, все его теоретические знания могут быть подтверждены или опровергнуты на практике. Появляется возможность систематизации знаний, накопления опыта и повышения профессиональных навыков, то есть компетенции [5, с.22].

Итоговое мероприятие, проведение игры с последующим обсуждением, станет заключительным этапом нашей коррекционной работы. Игра позволит закрепить все полученные знания и умения на практике, проанализировать собственные достижения, выявить недочеты. Обсуждение позволит оценить общий вклад в развитие политики взаимоотношений ДОО с семьями воспитанников, обозначить дальнейшие пути работы активной группы.

Стоит помнить о том, что влияние данного комплекса мероприятий на каждого педагога будет осуществляться по-разному, так как ожидания педагогов строго индивидуальны. Поэтому для общего повышения возможности предупреждения и успешного разрешения конфликта в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников необходимо придерживаться личностного подхода к каждому отдельному случаю [14, с. 71].

### **2.3. Анализ результатов опытно-поисковой работы**

Проведение комплекса мероприятий, направленных на профилактику и разрешение конфликтов в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников, позволило на завершающем этапе провести контрольную диагностику с целью выявления динамики снижения уровня конфликтности между педагогами и семьями воспитанников ДОО [7, с. 169].

Нами были поставлены следующие задачи контрольной диагностики опытно-поисковой работы:

- выявить стратегии поведения педагогов ДОО в конфликтной ситуации, определить уровень коммуникативной толерантности и

коммуникативного контроля, дать оценку эмпатическим тенденциям личности, уровню эмоциональной отзывчивости на переживания других;

- провести количественный и качественный анализ полученных результатов повторного исследования;
- сравнить результаты констатирующего и контрольного этапов опытно-поисковой работы;
- выявить динамику снижения уровня конфликтности в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников.

На заключительном этапе нашего исследования были использованы методики диагностики, которые применялись на констатирующем этапе. Данный подход позволил проследить динамику снижения уровня конфликтности между педагогами и семьями воспитанников ДОО.

Итогом проведения комплекса мероприятий стала игра, описанная нами в параграфе 2.2, она в свою очередь позволила сделать вывод, что поставленные цели комплекса достигнуты. Нами и самими педагогами отмечено, что атмосфера внутри педагогического коллектива стала благоприятной и дружелюбной, сами члены коллектива стали более сдержаны и доброжелательны, это сказалось на взаимодействии с родителями воспитанников. Теперь педагоги встали на позицию сотрудничества, совместно с родителями определили цели и перспективы развития личности воспитанников, установили общие методы воспитания и обучения, дали возможность высказаться друг другу, понять запросы и возможности сторон, определить пути дальнейшего сотрудничества.

Итак, критерий «способ поведения в конфликте, который позволяет выявить сам стиль поведения педагога во время конфликтной ситуации, оценить компетентность и профессионализм кадров ДОО (методика диагностики поведения личности в конфликтной ситуации К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной)) теперь стопроцентно определяет позицию педагогов как «сотрудничество» с семьями дошкольников. Это предполагает

альтернативное решение возникающих вопросов, удовлетворяющее интересы обеих сторон.

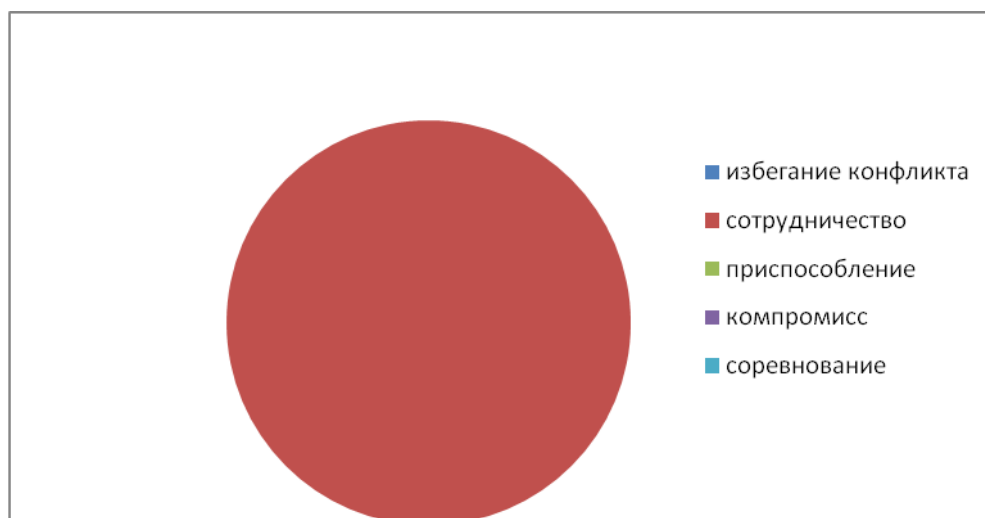


Рис.3.Способы поведения педагогов МАДОУ №366 в конфликте

С точки зрения следующего критерия «коммуникативная толерантность» мы можем отметить высокий уровень понимания и принятия чужого мнения, интереса, иной точки зрения (тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко). Это в свою очередь повысило возможность не допустить конфликтной ситуации (проведение профилактической работы) или найти способы разрешения конфликта. Таким образом, каждому педагогу удалось выявить личные уязвимые места и поведенческие реакции. В процессе итогового обсуждения педагоги особо отметили, что проработка установок и стратегий в процессе взаимодействия с семьями воспитанников позволила сделать процесс общения с родителями (законными представителями) более приятным и эффективным.

Напомним, что уровень следующего критерия «эмпатия» ниже среднего на констатирующем этапе зафиксирован не был (методика «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна (в адаптации М. Н. Эпштейна)). Мы отметили, что, согласно опросу, педагоги, испытывающие затруднения в установлении контактов с коллегами и семьями воспитанников, некомфортно чувствующие себя в большой компании, непонимающие эмоциональных

проявлений и поступков, часто не находящие взаимопонимания с окружающими, в коллективе МАДОУ №366 свою профессиональную деятельность не осуществляют. Наблюдение за ходом мероприятий комплекса полностью подтвердило данные опроса, педагоги этой ДОО имеют высочайший уровень эмпатии: искренне сопереживают другому человеку, переживают аналогичные чувства, эмоциональные состояния, идентифицируют себя с другим человеком.

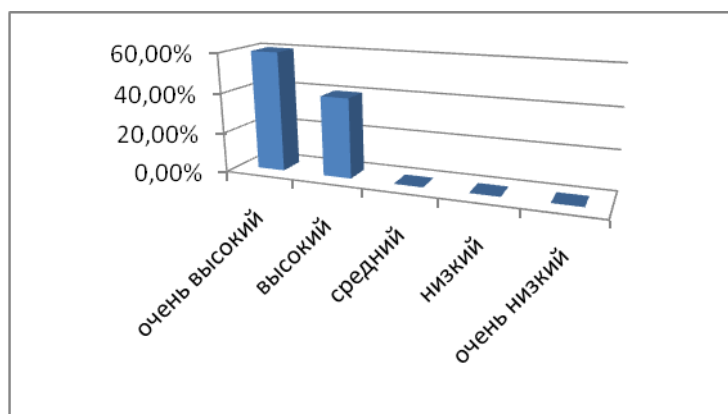


Рис.4.Уровень эмпатии, отзывчивости педагогов МАДОУ №366 на переживания других людей

Заключительный критерий нашей диагностической программы, изучения личностных особенностей поведения педагогов ДОО в конфликтных ситуациях «самоконтроль в общении» в педагогическом коллективе МАДОУ №366 также достигает максимально высокого уровня. Педагоги без труда принимают любую роль, быстро, гибко, профессионально реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют партнера по общению, могут предвидеть впечатление, которое они производят на собеседника и окружающих. Это также было отмечено нами в ходе наблюдения за взаимодействием педагогов во время проведения комплекса мероприятий.

Таким образом, заключительный этап нашего исследования позволяет сказать, что уровень конфликтности педагогов МАДОУ №366 стал практически минимальным. Проведенный комплекс мероприятий раскрыл

педагогам возможности конструктивного пути решения конфликта. Кроме того, сменился приоритетный стиль общения, теперь определяющей стала позиция «сотрудничество» педагога ДОО и семьи воспитанника.

В целом реализация предложенного комплекса мероприятий позволила получить следующие результаты:

1) объединить всех членов педагогического коллектива, создать активную команду единомышленников, способных достигать поставленной цели общими усилиями, считающих себя частью целого;

2) повысить уровень мотивации педагогических работников к качественному и эффективному выполнению своих основных и дополнительных обязанностей;

3) закрепить теоретические знания и практические умения в вопросе предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия ДОО с семьями воспитанников;

4) повысить активность, творческий потенциал педагогических работников, их профессиональную компетентность.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе данного исследования на тему: «Управление конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников» нами были определены следующие задачи:

- изучить взаимодействие ДОО и семьи как психолого-педагогическую проблему;
- раскрыть реализацию нормативно-правовых основ, регулирующих деятельность образовательного учреждения по работе с семьями воспитанников;
- охарактеризовать способы разрешения наиболее типичных конфликтов, возникающих в процессе взаимодействия семьи и ДОО;
- изучить особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия педагогов ДОО с семьями воспитанников;
- разработать комплекс мероприятий, направленных на предупреждение и разрешение конфликтов в процессе взаимодействия ДОО с семьями дошкольников;
- выявить динамику изменения уровня конфликтности между педагогами ДОО и семьями воспитанников.

В ходе решения 1-3 задач удалось детально изучить процесс взаимодействия педагогов ДОО и семьи воспитанника, психолого-педагогическая литература отечественных и зарубежных авторов раскрыла многогранность данного вопроса. Нормативно-правовая база лишь укрепила данную позицию, представив разнообразный спектр документации, регламентирующей этот вид отношений. На основании проведенного анализа литературы и документов нами был определен узкий круг вопросов, касающихся именно нашего исследования. Так мы рассмотрели понятие конфликта, определили, что это отношения между субъектами социального взаимодействия, характеризующиеся противоборством при наличии

противоположных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок); раскрыли типы конфликтов в ДОО и представили самые распространенные пути их решения и на используемые ими ресурсы. Эта часть исследования включила в себя теоретическое изучение данного вопроса, следующим этапом стало эмпирическое исследование на основании изложенной теории.

В ходе практической части мы решали следующие три задачи, нами успешно была проведена начальная диагностика педагогов ДОО, которая позволила определить уровень конфликтности между педагогами и родителями воспитанников ДОО. На основании полученных результатов был составлен план мероприятий, целью которого стало снижение уровня конфликтности между сторонами; план определил сроки и этапы работы, также были разработаны сами мероприятия, которые в дальнейшем удалось успешно реализовать.

Заключительным этапом нашей работы можно считать итоговую игру с последующим обсуждением и повторную диагностику. Игра стала рефлексией, в ходе которой педагогам удалось самостоятельно дать себе оценку, раскрыв эффективность проведенной работы, а также определить дальнейшие пути развития политики ДОО, направленной на снижение уровня конфликтности между педагогами ДОО и семьями воспитанников. Итоговая диагностика стала оценкой нашей работы, показала ее успешность, возможность дальнейшей проработки темы, ее актуальность.

Таким образом, цель работы достигнута, задачи полностью решены.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адольф В. А. Становление профессиональной компетентности педагога // Сибирский педагогический журнал. – 2013. – № 5. // URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/stanovlenie-professionalnoy-komptentnosti-pedagoga#ixzz4gO6Oevve> (дата обращения: 18.03.2018).
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учеб. для вузов [Текст] / А. Я. Анцупов 5-е изд. - СПб. : Питер, 2013. - 551 с.
3. Арнаутова, Е. П. Социально-педагогическая практика взаимодействия семьи и детского сада в современных условиях [Текст] / Е. П. Арнаутова // Детский сад от А до Я. - 2014. - №10. - 149 с.
4. Асаева, И. Н. Основные проблемы и направления развития профессиональной компетентности воспитателей дошкольных учреждений [Текст] / И. Н. Асаева // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – №4. – 216 с.
5. Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения [Текст] / О. И. Бабич // Учитель. - 2015. - №4. - 124 с.
6. Белая, К. Ю. Методическая работа в ДОУ: Анализ, планирование, формы и методы [Текст] / К. Ю. Белая. – М. : Сфера, 2005. – 284 с.
7. Белая, К. Ю. Дошкольное образовательное учреждение управление по результатам [Текст] / К. Ю. Белая, В. Ф. Третьяков. – М. : Новая шк. – 2003. – 297 с.
8. Богославец, А. Г. Взаимодействие ДОУ и семьи в условиях малого города [Текст] / А. Г. Богославец, А. А. Майер // Управление ДОУ. - 2017. - №5. - 68 с.
9. Большой толковый социологический словарь [Электронный ресурс] // URL: [https://gufo.me/dict/social\\_dict](https://gufo.me/dict/social_dict) (дата обращения: 15.10.2017).
10. Большой юридический словарь [Электронный ресурс] // URL: [https://petroleks.ru/dictionaries/dict\\_big\\_law.php](https://petroleks.ru/dictionaries/dict_big_law.php) (дата обращения: 22.11.2017)



11. Васильева, М. А. Воспитателю о работе с семьей: пособие для воспитателей д/с [Текст] / М. А. Васильева, В. В. Гербова, Т. С. Комарова. – М.: Просвещение, 2007. - 154 с.
12. Введенский, В. Н. Компетентность педагога как важное условие успешности его профессиональной деятельности // Инновации в образовании. - 2013.- № 4. - 115 с.
13. Веракса, Н. Е. Проектная деятельность дошкольников: пособие для педагогов дошкольных учреждений [Текст] / Веракса Н. Е., Веракса А. Н. – М. : Мозаика-Синтез, 2014. - 64 с.
14. Вершловский, С. Г. Педагог эпохи перемен, или как решаются сегодня проблемы профессиональной деятельности учителя [Текст] / С. Г. Вершловский. – М.: Сентябрь, 2002. - 160 с.
15. Волков, Б. С. Конфликтология: учеб. пособие для вузов [Текст] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - М. : Трикта, 2005. - 375 с.
16. Гаврилова С. В. Тьюторское сопровождение профильного обучения в современной школе [Электронный ресурс] URL: <http://science.ncstu.ru/conf/past/2010/scpotential/theses/ped/049.pdf/file> (дата обращения: 29.02.2018)]
17. Годник, С. М. Преобразование коллектива и личности: методологические озарения А. С. Макаренко [Текст] / С. М. Годник // Вестник Воронежского государственного университета. – 2017. – № 2. – 96 с.
18. Гришина, Н. В. Психология конфликта 2-е изд [Текст] / Н. В. Гришина. - СПб. : Питер, 2008. - 544 с.
19. Данилина, Т. А. Совершенствование управления детским садом [Текст] / Т. А. Данилина, М. Б. Зуйкова // Справочник руководителя дошкольного учреждения. -2016.- № 10. - С.56-63.
20. Демко, Е. В. Интерактивное взаимодействие дошкольных организаций с семьей [Текст] / Е. В. Демко // Семья и личность: проблемы взаимодействия. Научный журнал. - 2014. - №2. - 108 с.

21. Дешеулина, Р. П. Работа ДОУ с семьей: диагностика, планирование, конспекты лекций, консультации, мониторинг. - М.: Сфера, 2004. - 112 с. (сер. «Библиотека руководителя ДОУ»)
22. Донченко, Е. А. Личность: конфликт, гармония [Текст] / Е. А. Донченко. – Киев, 2009. - 163с.
23. Доронова, Т. Н. Вместе с семьей: пособие по взаимодействию дошкол. образоват. учреждений и родителей [Текст] / Т. Н. Доронова, Г. В. Глушкова, Т. И. Гризик. - М. : Просвещение, 2005. - 191 с.
24. Зверева, О. Л. Общение педагога с родителями в ДОУ. Методический аспект [Текст] / О. Л. Зверева, Т. В. Кротова.- М. : ТЦ Сфера, 2005 г. - 168 с.
25. Зверева, О. Л. Семейная педагогика и домашнее воспитание: учебное пособие [Текст]/ О. Л. Зверева, А.Н. Ганичева,Т.В. Кротова -М. : Сфера, 2009. -256 с.
26. Казанская, В. Г. Педагогическая психология: книга для психологов, педагогов, родителей [Текст] / В. Г. Казанская. - СПб. : Питер, 2008. - 239 с.
27. Карташев, С. Н. Конфликтология: теория и практика конфликтов [Текст] / С.Н. Карташев. Кишинев, 2011. - 92 с.
28. Коджаспирова, Г. М. Словарь по педагогике [Текст] / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспирова. - М. : ИКЦ «МарТ», 2009. - 448 с.
29. «Конвенция о правах ребенка» (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9959/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9959/) (дата обращения: 15.10.2017).
30. Кулачинская, А. Ю. Управление инновациями в ДОУ [Текст] / А. Ю. Кулачинская // Молодой ученый. - 2014. - №12. - С.143-145.
31. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст]: / Ю. Ф. Лукин. – М. : Академический проект: Трикта, 2015. - 800 с.

32. Маркова, Т. А. Вместе с родителями дошкольников: сборник статей [Текст] / Т. А. Маркова. – М. : Изд-во Акад. пед. наук РСФСР, 1961. – 70 с.
33. Микляева, Ю. В. К вопросу о педагогической культуре родителей [Текст] / Ю. В. Микляева // Ребенок в детском саду. - 2016. - №3. - 84 с.
34. Официальный сайт МАДОУ д/с №366. Устав МАДОУ д/с №366 [Электронный ресурс] // URL: <https://366.tvoysadik.ru> (дата обращения: 30.11.2017)
35. Пономарева, Г. М. Руководителю образовательного учреждения о работе с персоналом: научное издание [Текст] / Г. М. Пономарева; ред. М. А. Ушакова. // Директор школы. – 2015. - № 6. - 240 с.
36. Попова, А.С. Взаимодействие дошкольного образовательного учреждения и семьи как психолого-педагогическая проблема / науч. рук. М.В. Судакова // Научные исследования: от теории к практике : материалы VIII Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 7 июня 2016 г.). В 2 т. Т. 1 / редкол.: О.Н. Широков [и др.] – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. – № 2 (8). – 265 с.
37. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учеб.пособие [Текст] / Д. Я. Райгородский.-М.: Бахрах-М, 2011. - 672 с.
38. Рыбакова, М. М. Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов [Текст] / М. М. Рыбакова // Хрестоматия по соц. психологии. - М. : Владос, 2009. - 567с
39. Сердюк, И. И. Социальная психология: учеб-метод.пособие. [Текст] / И. И. Сердюк. - Краснодар, КубГУ, 2012. - 136 с.
40. Современные подходы к сотрудничеству детского сада и семьи [Электронный ресурс] // URL: <http://www.maam.ru/detskijasad/sovremenyepodhody-k-sotrudnichestvu-detskogo-sada-i-semi.html> (дата обращения: 22.11.2017)

41. Сивашинская Е. Ф. Педагогика: в помощь сдающему государственный экзамен [Электронный ресурс] //URL: [http://pedlib.ru/Books/6/0374/6\\_0374-15.shtml#book\\_page\\_top](http://pedlib.ru/Books/6/0374/6_0374-15.shtml#book_page_top)
42. Сухомлинский, В. А. Методика воспитания коллектива [Текст] / В. А. Сухомлинский. - М. : Просвещение, 1981. - 192 с.
43. Таранин, А. Конституция РФ 2018 [Текст] / А. Таранин. - М. : АСТ, 2018. - 32 с.
44. Третьяков, П. И. Дошкольное образовательное учреждение: управление по результатам [Текст] / П. И. Третьяков, К. Ю. Белая. - М. : Новая школа, 2007. - 288 с.
45. Уткин, Э.А. Конфликтология: Теория и практика [Текст] / Э. А. Уткин. - М. : Тандем, 2008. - 263 с.
46. Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования, утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 октября 2013 г. № 1155 [Электронный ресурс] // URL: <http://www.rg.ru/2013/11/25/doshk-standart-dok.html> (дата обращения: 21.11.2017)
47. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» N 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года с изменениями от 19 февраля 2018 года [Электронный ресурс] // URL: <http://zakon-ob-obrazovanii.ru/> (дата обращения: 17.02.2018)
48. Фельдман Д. М. Хрестоматия по конфликтологии [Электронный ресурс] // URL: [http://polbu.ru/konfliktology\\_hrestomatia/ch11\\_all.html](http://polbu.ru/konfliktology_hrestomatia/ch11_all.html) (дата обращения 20.03.2018)
49. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2015. - 140 с.
50. Фурсова, С. Ю. Развитие потребности в достижении успеха [Текст] / С. Ю. Фурсова. // Справочник руководителя дошкольного учреждения. – 2015. - № 3. – 124 с.

51. Хасан, Б. И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: учебно-метод. пособие [Текст] / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. - М. : «МИРОС», 2001. - 176 с.
52. Чернышев, А. С. Практикум по разрешению конфликтных педагогических ситуаций: учебник для вузов [Текст] / А. С. Чернышев. - М. : Педагогическое общество в России, 2009. - 186 с.
53. Чумакова, М. И. Развитие профессиональной компетентности педагогов: программы и конспекты занятий с педагогами [Текст] / М. И. Чумакова, З. В. Смирнова. – Волгоград: Учитель, 2008 г. - 242 с.
54. Шипилов, А. И. Искусство конструктивно разрешать конфликты [Текст] /А. И. Шипилов // Кадры предприятия. - 2016. - №3. - 54 с.
55. Юрчук, В. В. Современный словарь по психологии [Текст] / В. В. Юрчук. - М. : Элайда, 2011. - 704 с.

**Диагностическая программа изучения  
личностных особенностей поведения педагогов ДОО  
в конфликтных ситуациях**

Таблица 1

**«Анкета педагога»**

1. В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации (поставьте отметку в соответствующей графе).

№ п/п	А	Б
1	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
2	Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
4	Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6	Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7	Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом,

Продолжение таблицы 1

	затронутые интересы и спорные вопросы.	сохранить наши отношения.
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.
13	Я предлагаю среднюю позицию.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
14	Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
15	Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16	Я стараюсь не задеть чувства другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20	Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.	Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.	Я отстаиваю свои желания.
23	Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.
25	Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26	Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
27	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	Обычно я настойчиво стремлюсь	Улаживая спорную ситуацию, я обычно

Продолжение таблицы 1

	добиться своего.	стараясь найти поддержку у другого.
29	Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30	Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Таблица 2

2. Вам предстоит ответить на вопросы, поделенные на 9 блоков. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам.

0 баллов — неверно;

1 балл — верно в некоторой степени;

2 балла — верно в значительной степени;

3 балла — верно в высшей степени.

№ блока	Суждение	Ваша оценка
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.	
	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.	
	Шумные детские игры переношу с трудом.	
	Оригинальные, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно.	
	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.	
2	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.	
	Меня раздражают любители поговорить.	
	Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.	
	Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.	
	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.	
3	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, одежда).	
	Некоторые люди производят неприятное впечатление своим бескультурьем.	
	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.	
	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.	
	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным	



	уровнем.	
4	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.	
	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.	
	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.	
	Мне неприятны самоуверенные люди.	
	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.	
5	Я имею привычку поучать окружающих.	
	Невоспитанные люди возмущают меня.	
	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.	
	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.	
	Я люблю командовать близкими.	
6	Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.	
	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком — для меня просто пытка.	
	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.	
	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.	
	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется.	
7	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.	
	Меня часто упрекают в ворчливости.	
	Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.	
	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.	
	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь.	
8	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.	
	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.	
	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.	
	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей.	
	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.	
9	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.	
	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.	
	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.	
	Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими странными людьми.	
	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.	

Таблица 3

3.Прочитайте приведенные ниже утверждения и оцените степень своего согласия или несогласия с каждым из них (поставьте отметку в соответствующей графе бланка для ответов), ориентируясь на то, как вы обычно ведете себя в подобных ситуациях.

Утверждение	Ответ			
	согласен (всегда)	скорее согласен (часто)	скорее не согласен (редко)	не согласен (никогда)
Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.				
Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.				
Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.				
Я считаю, что плакать от счастья глупо.				
Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.				
Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.				
Я бы сильно волновался (ась), если бы должен был (должна была) сообщить человеку неприятное для него известие.				
На мое настроение очень влияют окружающие люди.				
Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.				
Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.				
Когда я вижу плачущего человека, то и сам (а) расстраиваюсь.				
Слушая некоторые песни, я порой				

Продолжение таблицы 3

чувствую себя счастливым (ой).				
Когда я читаю книгу (роман, повесть и т. п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.				
Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.				
Я могу оставаться спокойным (ой), даже если все вокруг волнуются.				
Мне неприятно, когда люди при просмотре кинофильма вздыхают и плачут.				
Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.				
Я теряю душевное спокойствие, когда окружающие чем-то угнетены.				
Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.				
Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.				
Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.				
Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.				
Я очень переживаю, когда смотрю фильм.				
Я могу остаться равнодушным (ой) к любому волнению вокруг.				
Маленькие дети плачут без причины.				

4. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя.

Верное – обозначьте буквой В, а неверное – буквой Н.

- Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
- Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
- Из меня мог бы выйти неплохой актер.
- Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
- В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
- В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
- Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
- Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
- Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
- Я не всегда такой, каким кажусь.

**Памятка для педагога ДОО**

**«Стоп, конфликт!»**

**Я ВСЕГДА ПОМНЮ, ЧТО...**

**«Способность к общению - мое главное профессиональное качество!»**

**Я МОГУ!!!**



*психологически грамотно вести беседу,  
слушать, понимать собеседника,  
взаимодействовать и воздействовать.*

**«Я не отталкиваю, а привлекаю к сотрудничеству!»**

**Я МОГУ!!!**



*понять чувства родителя, найдите в них опору, продумывая и  
выстраивая совместные действия  
«*

**«Я равна в позиции с родителями!»**

**Я МОГУ!!!**



*быть партнером родителям,  
объединить усилия для развития ребенка*

**«Родитель значим!!!»**

**Я МОГУ!!!**



*подчеркнуть его значение,  
объяснить реальную роль в воспитании и развитии ребёнка.*

**«Я люблю ВАШЕГО РЕБЕНКА!!!»**

**Я МОГУ!!!**



показать, что вижу положительные стороны в характере ребёнка,  
симпатизирую ему

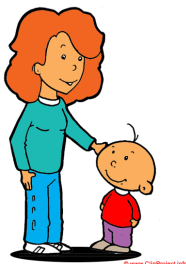
**«Я ищу новые формы сотрудничества с родителями!»**



**Я МОГУ!!!**

взаимодействовать интересно и успешно

**«Я говорю о проблеме, а не о личных качествах ребёнка!»**



**Я МОГУ!!!**

верно сформулировать проблему;  
учитывать интересы ребенка и родителей

- 
- 

**«Мы вместе против проблемы, а не против друг друга!!!»**

**Я МОГУ!!!**



избегать противоречия и  
конфронтации,  
удержаться от упреков и  
обвинений

### ***Примеры упражнений и игр, реализуемых во время психологических тренингов***

#### **Упражнение-самодиагностика «Я в лучах солнца»**

**Цель:** определить степень отношения к себе (положительно или отрицательно), поиск и утверждение своих положительных качеств. (10 мин).

**Инструкция (в кругу, сидя на стульях):** каждый участник на 2 листах бумаги рисует круг. В кругу вписывает своё имя. Далее необходимо прорисовывать лучи идущие от этого круга. Получается солнце, на одном листе над каждым лучом педагогами по кругу записывается качество, характеризующее этого человека, второй лист заполняется самим педагогом. При анализе учитывается количество лучей (ясное представление себя) и преобладание положительных качеств (позитивное восприятие себя).

#### **Упражнение «Я и родители моей группы»**

**Цель:** выявление взаимных претензий.

**Инструкция (расположение «подковой»):**

Вопросы к участникам: «Каким образом на сегодняшний день складывается общение с родителями в Ваших группах?»; «Помогают ли они Вам?»; «Есть ли у Вас претензии к родителям?»; «Предъявляют ли родители какие-либо претензии к Вам?» (Ассистент записывает претензии родителей к воспитателям на доске) (10мин). А теперь задание - «Преврати все минусы в плюсы».

*Общее обсуждение, получение результатов, направленных на формирование успешного и эффективного взаимодействия педагогов ДОО и семьи дошкольника.*

#### **Игра «Волшебная шляпа»**

**Цель:** упражнение воспитателей в высказывании комплимента родителям (5 мин).

**Инструкция:** пока звучит музыка, передаём шляпу по кругу, когда музыка останавливается, тот, у кого она осталась, одевает её на себя и говорит комплимент любому, стоящему в круге. Это может быть и поверхностный комплимент, касающийся одежды, украшений, внешности, а также можно сказать что-либо положительное о «ребёнке». Тот «родитель», которому адресован «комплимент», должен принять его сказав: «Спасибо, мне очень приятно! Да мне это в себе тоже очень нравится!».

*По окончании игры все возвращаются на места. Обмен впечатлениями: легко ли было говорить комплимент; приятно ли было принимать комплимент. Ведущий*

*подводит итог: комплимент должен быть искренним, настраивать на положительные эмоции и успешное взаимодействие.*

### **Упражнение «Тренировка интонации»**

**Цель:** осознание значения интонации для достижения цели воздействия воспитателя в общении с родителями (5 мин).

**Инструкция (участники разделены на два круга):** произнести фразы «Мне не безразличны успехи Вашего ребенка» (первый круг), «Мне хотелось бы большей откровенности в нашем разговоре» (второй круг) с оттенками *иронии, упрёка, безразличия, требовательности, доброжелательности* (интонации обозначены на карточках).

*По окончании произнесения участники сообщают, удалось, ли на их взгляд, достичь цели воздействия; какая интонация наиболее приемлема в общении с родителями.*

### **Психотехническое упражнение «Давление»**

**Цель:** осознание разных моделей в общении и взаимодействии с партнером, установка на равноправное общение. **(10 мин)**

#### **Инструкция:**

1. Встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями; заранее обсудите, кто будет ведущим.

2. Задача ведущего – слегка надавить на ладони своего партнера.

3. Затем, поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера по игре.

4. Выскажите друг другу свои впечатления. *В какой ситуации Вам было эмоционально комфортнее: когда Вы давили или когда Ваш партнёр давил на Ваши ладони?*

*\*Возможно Вы не испытали приятных минут ни в первом, ни во втором.*

5. Тогда, попробуйте не давить друг на друга, выполняйте совместные движения обращёнными друг к другу ладонями рук так, чтобы между вами возникло взаимное ощущение тепла (психоэнергетический контакт).

6. Почувствовали ли Вы, насколько приятнее взаимодействовать на равных, а не добиваться превосходства?

*Не забывайте, что, стремясь к психологическому давлению на партнера по общению (будет родитель, коллега, ребенок), мы рискуем вызвать у него реакцию не подчинения, а возмущения. И вместо помощи, он просто откажется от контакта с нами.*



**Упражнение «Посылай и воспринимай уверенность»**

**Цель:** релаксация, закрепление положительных эмоций.(5 мин)

Игра проводится под релаксационную музыку.

**Инструкция:** сядьте удобно и закройте глаза. Сделайте три глубоких вдоха и выдоха. Теперь представьте себе, что над Вашей головой висит чудесная золотая звезда. Это – Ваша звезда, она принадлежит Вам и заботится о том, чтобы Вы были счастливы.

Представьте, что Вы с ног до головы озарены светом этой звезды, светом любви и радости. Теперь последовательно приложите свою руку сначала к сердцу, потом – к горлу и ко лбу. Почувствуйте, как золотой свет особенно ясно сияет в этих местах. Представьте себе, что Вы, как и Ваша звезда, испускаете во все стороны лучи ясного теплого света, и что этот свет идет ко всем Вашим коллегам, находящимся в этом зале. Подумайте обо всех, кто находится в этом зале, и пошлите всем немного своего света.

Теперь пошлите немного света людям, которых нет в этой комнате: своим домашним, друзьям, Вашим воспитанникам, их родителям.

Теперь прислушайтесь к самим себе. Ощущаете ли Вы какие-нибудь сильные чувства, которые мы все сейчас посылаем друг другу?(10 секунд).

Сохраните в памяти эти чувства и обращайтесь к ним в тех случаях, когда Вы устали и Вам нужны свежие силы и уверенность в себе.

А сейчас попрощайтесь со звездой и мысленно возвращайтесь назад. Когда я досчитаю до трех, Вы можете открыть глаза и снова оказаться в этом зале. Один, два, три.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт педагогики и психологии детства

**ОТЗЫВ**  
**руководителя выпускной квалификационной работы**

*Тема ВКР «Управление конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников»*

Студента Михайловой Екатерины Владимировны

Обучающегося по ОПОП – Педагогическое образование, профиль «Управление дошкольным образованием»

Очной формы обучения

Михайлова Екатерина Владимировна при подготовке выпускной квалификационной работы проявила готовность анализировать, диагностировать причины появления проблем, их актуальность, устанавливать приоритеты и методы решения поставленных задач.

В процессе написания ВКР Михайлова Екатерина Владимировна проявила такие личностные качества, как самостоятельность и ответственность.

В рамках организации исследовательской деятельности студентка частично проявила умение рационально планировать время выполнения работы. При написании ВКР частично соблюдала график написания ВКР, автор консультировался с руководителем, учитывал все замечания и рекомендации, показал достаточный уровень работоспособности, прилежания.

Содержание ВКР систематизировано, основные задачи решены в соответствии с представленными структурными компонентами; имеются выводы, отражающие основные положения параграфа, глав ВКР.

Екатерина Владимировна продемонстрировала умение делать достоверные выводы из проделанной работы, анализировать научную и методическую литературу профессиональной направленности.

Заключение соотнесено с задачами исследования, отражает основные выводы.

**ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Выпускная квалификационная работа студента Михайловой Екатерины Владимировны на тему «Управление конфликтными ситуациями в процессе взаимодействия дошкольной образовательной организации с семьями воспитанников» соответствует требованиям, предъявляемым к квалификационной работе выпускника УрГПУ, и рекомендуется к защите.

Ф.И.О. руководителя ВКР – Донгаузер Елена Викторовна

Должность – доцент

Кафедра – педагогики

Уч. звание – доцент

Уч. степень – кандидат педагогических наук

Подпись \_\_\_\_\_



Дата: 05.06.2018



**АНТИПЛАГИАТ**  
ТВОРИТЕ СОБСТВЕННЫМ УМОМ



**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

## СПРАВКА

О результатах проверки текстового документа  
на наличие заимствований

Проверка выполнена в системе

Антиплагиат.ВУЗ

Автор работы Михайлова Екатерина Владимировна

Факультет, кафедра, номер группы ИПиПД, кафедра Педагогика группа БУ-41

Название работы УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В ПРОЦЕССЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С  
СЕМЬЯМИ ВОСПИТАННИКОВ

Процент оригинальности **55,78%**

Дата 04.06.2018

Ответственный в  
подразделении

(подпись)

Князева О.И.  
(ФИО)

Проверка выполнена с использованием: Модуль поиска ЭБС "БиблиоРосника"; Модуль поиска ЭБС "BOOK.ru"; Коллекция РГБ; Цитирование; Модуль поиска ЭБС "Университетская библиотека онлайн"; Модуль поиска ЭБС "Айбукс"; Модуль поиска Интернет; Модуль поиска ЭБС "Лань"; Модуль поиска "УГПУ"; Кольцо вузов

## НОРМОКОНТРОЛЬ

результаты проверки нормоконтроль пройден

Дата 04.06.2018

Ответственный в  
подразделении

(подпись)

Князева О.И.  
(ФИО)